

PLAN D'ACTION

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2016-2020 – MIS À JOUR EN MARS 2019



PORTRAIT DE L'ORGANISATION

L'Institut de Cardiologie de Montréal (ci-après « ICM ») est le premier hôpital spécialisé en cardiologie au Canada et un des plus importants au monde. Son centre de recherche, reconnu à l'échelle internationale, est le premier consacré exclusivement aux maladies cardiovasculaires et demeure à ce jour, parmi les meilleurs au monde.

MISSION

Affilié à l'Université de Montréal, l'ICM est un centre hospitalier ultraspécialisé en cardiologie et est consacré aux soins, à la recherche, à l'enseignement, à la prévention, à la réadaptation ainsi qu'à l'évaluation des nouvelles technologies en cardiologie.

Pour illustrer la tangibilité des missions de l'ICM, de 1980 à 2005, le taux de mortalité par maladies de l'appareil circulatoire au Québec est passé de 450 à 150 par tranche de 100 000 personnes. Cette victoire est attribuée à de nombreux facteurs liés aux investissements en santé et l'ICM a joué un rôle clé grâce à son implication.

Les budgets investis en recherche ont permis la découverte d'avenues thérapeutiques moins invasives et plus efficaces. Les budgets investis en soins ont quant à eux permis une diminution importante des hospitalisations au Québec de 1995 à 2005 grâce aux interventions par angioplastie, à la pose de défibrillateurs et à la prescription de médicaments pour la défaillance cardiaque.

Au niveau de la prévention, les maladies et la mortalité cardiaques ont été freinées grâce à la diffusion de saines habitudes de vie et par le traitement du cholestérol et de l'hypertension. La mission d'enseignement de l'ICM a quant à elle permise de former un grand nombre de spécialistes au Québec, au Canada et à l'international.

En tout temps, l'ICM vise à rendre accessible des soins de santé de qualité supérieure qui s'appuient sur les plus récentes pratiques en cardiologie, l'évolution des besoins de la clientèle, et qui sont offerts dans une organisation clinique centrée sur le patient. En réponse au vieillissement de la population, l'approche adaptée à la personne âgée fait d'ailleurs partie intégrante des soins offerts par l'établissement.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2016-2020

Pour répondre aux enjeux auxquels devra faire face le réseau de la santé et des services sociaux au cours des cinq prochaines années, l'ICM a établi sept orientations qui guident son plan stratégique 2016-2020 :

1. Donner les meilleurs soins cardiovasculaires aux patients;
2. Demeurer un partenaire institutionnel exceptionnel au cœur du réseau;
3. Mettre de l'avant une gestion exemplaire et un environnement de travail stimulant;
4. Maintenir une culture de recherche et d'innovation;
5. Poursuivre une médecine académique qui permet de rayonner;
6. Assurer une continuité au niveau de la prévention au cœur de nos actions;
7. Développer une vision futuriste de l'environnement physique et technologique.

STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Pour mener à bien sa mission, l'ICM s'est doté d'une structure administrative qui reflète sa spécialité en cardiologie. Il regroupe les directions suivantes :

- Direction du Centre de recherche;
 - Direction de l'enseignement universitaire;
 - Direction de la prévention et de la réadaptation cardiovasculaire;
 - Direction des services multidisciplinaires;
 - Direction des soins infirmiers;
 - Direction des services professionnels
 - Direction des ressources technologiques et immobilières;
 - Direction des ressources financières et performance organisationnelle;
- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.
(DRHCAJ)

LIEUX DE TRAVAIL

Au 31 mars 2017, l'ICM comptait 2 430 employés. Ses installations sont réparties aux adresses suivantes :

Siège social

5000, rue Bélanger
Montréal (Qc) H1T 1C8

Direction de la prévention et de la réadaptation cardiovasculaire (Centre Épic)

5055, rue St-Zotique
Montréal (Qc) H1T 1N6

Centre de coordination des essais cliniques de Montréal (MHICC)

4100, rue Molson, bureau 400
Montréal (Qc) H1Y 3N1

ENGAGEMENT ET BILAN

L'ICM respecte déjà le code du bâtiment avec l'accès pour les personnes handicapées. Elle s'engage à poursuivre dans le même sens.

Dès qu'un usager ou un employé souligne une difficulté reliée à un problème d'accès à propos d'un handicap particulier, une analyse et un plan d'action sont élaborés afin d'évaluer les accommodements à mettre en place.

Jusqu'à maintenant, aucune situation problématique n'a été laissée sans solution. Par exemple, une politique sur l'aide aux personnes handicapées visuellement a été adoptée le 7 juin 2016 et diffusée dans l'organisation.

Pour les années à venir, l'ICM entreprendra une révision des processus afin de s'assurer qu'elles ont toujours pour effet de limiter les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

GROUPE DE TRAVAIL

L'ICM a formé un groupe de travail qui a la responsabilité de veiller au maintien et à l'application des mesures favorables à l'intégration des personnes handicapées. Les personnes ci-dessous constituent le groupe de travail :

- Martin Richard, adjoint au directeur – Volet ressources immobilières ;
- David Langlois, coordonnateur des services aux bâtiments;
- Sara Semal, chef de service - Sécurité et téléphonie;
- Hugo Gauthier-Dion, Chef de l'approvisionnement et de la logistique;
- Lucille Turner, Coordonnatrice de la logistique et responsable de l'observation des règles contractuelles;
- Gabrielle Alain-Noël, commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Olivier Dauphin-Daffe, Coordonnateur des ressources humaines, secteur recrutement/dotation;
- Amandine Meriau, Coordonnatrice de l'accessibilité des personnes handicapées au sein de l'ICM.

IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET DES ACTIONS 2016-2020

<u>INFORMATION ET SENSIBILISATION</u>					
Obstacle : Connaissance inégale d'un employé à l'autre concernant la réalité vécue par les personnes handicapées.					
Objectif : Améliorer la connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées.					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées aux employés de l'ICM.	<ul style="list-style-type: none"> - Faire connaître aux employés de l'ICM les actions déployées pour favoriser l'intégration des personnes handicapées. La consultation du plan d'action par les employés permet une meilleure mobilisation vers l'atteinte des objectifs et par conséquent, un accroissement de la participation sociale des personnes handicapées. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion du nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur le réseau commun de l'établissement ainsi que sur l'intranet qui sera déployé au cours de l'année 2019. - Prévoir un article dans notre journal interne « <i>Le Rythme</i> » édition du mois d'avril 2019. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)	Mai 2019	Envoi des communications au printemps 2019 pour diffuser notre engagement à travers l'organisation – 1 article sera rédigé dans notre journal interne LE RYTHME édition avril 2019

INFORMATION ET SENSIBILISATION					
Obstacle : Connaissance inégale d'un employé à l'autre concernant la réalité vécue par les personnes handicapées.					
Objectif : Améliorer la connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées.					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
Promouvoir la semaine québécoise des personnes handicapées et la journée internationale des personnes handicapées au sein de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Donner une meilleure visibilité à la semaine québécoise des personnes handicapées (début juin 2019) et à la journée internationale des personnes handicapées (décembre 2019) en utilisant les réseaux internes et le matériel promotionnel. - Mettre en place des activités et poser des gestes pour sensibiliser les employés à la réalité vécue par les personnes handicapées. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de manchettes diffusées pour promouvoir la semaine québécoise et la journée internationale des personnes handicapées; - Mise en place d'affichage promotionnel pour la semaine québécoise des personnes handicapées; - Nombre d'activités réalisées lors de la semaine québécoise des personnes handicapées. 	DRHCAJ	Juin 2019	Les services des archives médicales, accueil et admission sont déjà avisés qu'ils seront sollicités pour tenir des kiosques d'information destinés aux employés.

INFORMATION ET SENSIBILISATION					
Obstacle : Connaissance inégale d'un employé à l'autre concernant la réalité vécue par les personnes handicapées.					
Objectif : Améliorer la connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées.					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
Approvisionnement accessible	<ul style="list-style-type: none"> Répondre aux besoins des patients mais également des employés en situation de handicap en mettant à disposition du matériel adapté à chaque situation de handicap. 	<ul style="list-style-type: none"> Rencontre avec le gestionnaire de l'approvisionnement 	Direction des Ressources Financières et de la performance organisationnelle	Juin 2019	<p>Solution proposée suite à la rencontre :</p> <p>« le gestionnaire de dossier s'engage à avoir un droit de regard sur le devis technique remis par le requérant et à sensibiliser le requérant sur l'aspect de l'accessibilité si celui-ci ne semble pas avoir été pris en compte dans la demande initiale »</p> <p>par ailleurs, le chef de service des approvisionnements mentionne que la plupart des équipements sont négociés par Sigma Santé dans le réseau de la santé. Notre marche de manœuvre concernant l'achat de produits et matériels est</p>

INFORMATION ET SENSIBILISATION					
Obstacle : Connaissance inégale d'un employé à l'autre concernant la réalité vécue par les personnes handicapées.					
Objectif : Améliorer la connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées.					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
					donc restreinte. Toutefois dès qu'un besoin spécifique est émis, que ce soit pour un usager ou un employé, nous achetons le produit adapté en conséquence.
Formation des employés au service à notre clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Prodiguer une formation sur l'accessibilité et le service à la clientèle à tous les employés au contact de nos patients et visiteurs (commis, secrétaires, téléphonistes, agents de sécurité...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Perception d'être outillé et d'avoir la capacité à accueillir la clientèle présentant un handicap - % participation à la formation 	DRHCAJ	Automne 2019	La formation est partiellement créée. Il reste à prévoir le calendrier et inviter les bonnes ressources à suivre la formation.

INFORMATION ET SENSIBILISATION					
Obstacle : Connaissance inégale d'un employé à l'autre concernant la réalité vécue par les personnes handicapées.					
Objectif : Améliorer la connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées.					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
Consulter les personnes handicapées et leurs représentants lors de la mise en place de projets institutionnels.	- Identifier plus facilement et plus rapidement les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	- Baisse du nombre de plaintes - Augmentation de la satisfaction clientèle	DG & DRHCAJ	2021	Profiter des discussions dans le cadre du projet Patient-Partenaire pour interroger les patients au sujet de l'accessibilité aux soins et services.

INTÉGRATION À L'EMPLOI					
Obstacle : Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées au sein du personnel embauché dû à un nombre restreint de candidatures.					
Objectif : Favoriser l'intégration des personnes handicapées au travail					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
Transmettre de l'information aux gestionnaires sur l'existence du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les gestionnaires sur le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées; - Rappel aux gestionnaires des orientations gouvernementales en matière de représentativité des membres de groupes cibles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de communications liées à la sensibilisation des gestionnaires à l'existence du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et des orientations gouvernementales. 	DRHCAJ	Printemps 2018	Le 15 juin 2017, tous les gestionnaires de l'organisation ont bénéficié d'une formation intitulée : <i>Pour un milieu de travail sans discrimination : la gestion de la diversité culturelle en milieu de travail</i> . Cette formation était dispensée par une formatrice de la Commission des Droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec. Une autre formation a été donnée aux membres de la DRHCAJ à ce sujet en mai 2017.

INTÉGRATION À L'EMPLOI					
Obstacle : Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées au sein du personnel embauché dû à un nombre restreint de candidatures.					
Objectif : Favoriser l'intégration des personnes handicapées au travail					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
Entrer en communication avec les organismes en lien avec les personnes handicapées pour offrir des stages.	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les gestionnaires sur le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées; 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de projets d'emploi des personnes handicapées 	DRHCAJ	Mars 2019	<p>L'école Marc-Laflamme Le Prélude a été approchée pour développer un partenariat qui permettra d'accueillir au cours de l'année 2018 au moins 2 stagiaires handicapés.</p> <p>Le plan général concernant l'intégration de ressources présentant un handicap est le suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. évaluer les organismes selon les informations contenues dans leurs sites web; 2. communiquer avec ceux qui semblent les plus pertinents; 3. évaluer la capacité d'accueil de l'ICM à cet effet.

ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE					
Obstacle : Difficulté pour un handicapé visuel à se présenter à son lieu de rendez-vous à l'ICM.					
Objectif : Améliorer l'accessibilité aux différentes cliniques pour les handicapés visuels.					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la présence de bénévole à l'entrée de l'ICM pour accompagner ces personnes à leur rendez-vous. - Rédaction et adoption d'une procédure et sensibilisation des employés. 	<ul style="list-style-type: none"> - La procédure a été mise en place le 7 juin 2016. Les employés en ont pris connaissance et devaient signer une confirmation à cet effet. Un suivi sera fait par le comité de la gestion des risques. - Des bénévoles seront embauchés pour répondre à la demande. - Proposer une formation « utilisation des chaises roulantes » pour notre équipe de bénévoles - Augmenter la visibilité de la banque d'interprètes auprès des employés et des usagers pour améliorer le service à la clientèle - Dans le cadre de nos travaux Investir Dans l'Excellence (IDE) nous devons nous conformer au PIV (programme 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de plaintes reçues; - Signature des nouveaux employés; - Nombre de bénévoles présents dans l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - Direction des services multidisciplinaires 	<ul style="list-style-type: none"> - 2020 	<ul style="list-style-type: none"> - Note de service diffusée en mai 2018 aux services de l'accueil, admission, archives médicales... - Formation utilisation des fauteuils roulants sera prodiguée prochainement aux bénévoles qui le désirent - Des fiches synthèses présentant les méthodes à privilégier pour accueillir la clientèle handicapée ont été diffusées aux employés en contact avec la clientèle en janvier 2019 - Réflexion sur la mise en place d'un service de brancarderie interne afin de faciliter la prise en charge de nos patients et améliorer le service à la clientèle. - Un nouveau déploiement de nos ressources bénévoles est prévu

<u>ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE</u>					
Obstacle : Difficulté pour un handicapé visuel à se présenter à son lieu de rendez-vous à l'ICM.					
Objectif : Améliorer l'accessibilité aux différentes cliniques pour les handicapés visuels.					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
	<p>d'identité visuelle) en vigueur dans les établissements publics du Québec. Nous nous assurerons que celui-ci soit à propos pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solliciter ou consulter davantage le comité des usagers en amont pour connaître les problématiques rencontrés par les patients 				<p>même avant la livraison de nos nouveaux locaux en 2021. L'objectif est de couvrir tous les points d'entrée pour que les patients puissent être pris en charge dès leur arrivée dans l'organisation.</p>

<u>ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE</u>					
Obstacle : Difficulté pour un handicapé visuel à se présenter à son lieu de rendez-vous à l'ICM.					
Objectif : Améliorer l'accessibilité aux différentes cliniques pour les handicapés visuels.					
Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
<ul style="list-style-type: none"> - Permettre l'accès aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou des aides à la marche 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans les nouveaux locaux dans le cadre de notre projet d'agrandissement et de modernisation, chaque unité de soins intensifs sera équipée de 2 chambres bariatriques - La Direction des ressources technologiques et immobilières (DRTI) va analyser la situation actuelle pour éventuellement envisager un changement du nombre de places handicapées dans le stationnement de l'Institut. L'objectif est de faciliter l'accès à l'entrée principal pour les personnes à mobilité réduite. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de construction - Photos d'après projet - Résultats factuels (chiffres et observations) 	<ul style="list-style-type: none"> - DRTI 	<ul style="list-style-type: none"> - 2021 	<ul style="list-style-type: none"> - n/a

ACCESSIBILITÉ WEB (SUITE)

Obstacle : Le site Web de l'ICM n'est pas configuré pour les personnes handicapées, à l'exception de la grosseur des caractères qui peuvent être ajustés selon les besoins de l'utilisateur.

Objectif : Améliorer l'accessibilité de notre site Web aux personnes handicapées en fonction des recommandations du ministère de la Santé et des Services sociaux (ci-après « MSSS »).

Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré	Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction responsable	Échéancier	Indicateur / État d'avancement
<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les recommandations du MSSS et les différentes solutions mises en place ailleurs et ainsi évaluer les pistes d'amélioration pour l'accès à notre site Web. 	---	<ul style="list-style-type: none"> - Ajout d'un onglet « Accessibilité » sur le site Web de l'ICM. 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques 	<ul style="list-style-type: none"> - 2019-2020 	<ul style="list-style-type: none"> - Appel d'offres pour le lancement d'un intranet terminé. Le fournisseur a été choisi et le contrat a été signé en février 2019. Le lancement de l'intranet est prévu pour l'automne 2019. Des documents relatifs à l'accessibilité seront mis à disposition dans cet outil. - Parallèlement, nous sommes à évaluer la possibilité de refaire notre site internet et en profiter pour intégrer dans notre appel d'offres le respect des standards SGQRI 008 – niveau A

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2020 a été adopté par le conseil d'administration de l'ICM, le 16 janvier 2017.

En date du **28 mars 2019**, nous procédons à sa mise à jour.

MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

Le groupe de travail déploie les moyens nécessaires pour assurer la mise en œuvre des mesures sélectionnées. Les directions concernées doivent réaliser et veiller au suivi de ces mesures. Pour sa part, le coordonnateur du groupe de travail a la responsabilité de s'assurer de l'atteinte des objectifs, de publier le bilan annuel du plan d'action et de réviser celui-ci pour s'assurer de la pertinence des actions.

Également, chaque année le recensement des plaintes ainsi que les actions correctives mises en place sont répertoriées.

POUR NOUS JOINDRE

Amandine Meriau
Coordonnatrice de l'accessibilité
Direction des ressources humaines, des communications et
des affaires juridiques
Téléphone : 514 376-3330, poste 2652
Courriel : amandine.meriau@icm-mhi.org