



Préambule

Le 12 janvier 2017, l'Institut de Cardiologie de Montréal (ICM) s'est doté d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2021 selon le guide proposé par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Conformément à la demande de l'OPHQ et, pour assurer un bon suivi de ce plan d'action, nous sommes tenus de réaliser annuellement un bilan de l'année précédente, ainsi qu'une mise à jour de notre plan d'action si nous estimons que cela est nécessaire.

Inutile de rappeler que le début de l'année 2020 a été marqué par une crise sanitaire sans précédent, mettant au ralenti toutes les activités. Toutefois, nous avons tenté de continuer à mettre en place des actions pouvant aider la majorité de nos patients, de surcroit ceux présentant un handicap.

Dans la partie A du présent document, nous établissons donc le bilan de janvier 2020 à mars 2022. En découlera, dans la partie B du document, une reddition de compte concernant le traitement des plaintes.

A. BILAN 2020-2021

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	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction	Échéancier	État d'avancement	RÉSULTATS ⁱ	SUITE À DONNER
Outiller les employés pour qu'ils puissent être des ambassadeurs de l'accessibilité et un modèle quant aux bonnes conduites à avoir face à une personne handicapée	<ul style="list-style-type: none"> - Feuillelet d'information dans la brochure d'accueil (Nbre distribué 200) - Mise à disposition sur le dossier commun de l'organisation 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)	Janvier 2021	Nous avons opté pour l'apprentissage et l'ouverture à ce sujet en mobilisant les employés du terrain. Ainsi, nous prodiguons à chaque nouveaux aides de service, une formation pour l'utilisation des fauteuils roulants puisque c'est le handicap principal que nous rencontrons dans notre organisation.	Réalisé	Collaborer avec le service interne des communications pour réfléchir à des nouveaux outils de sensibilisation et d'information
Prodiguer une formation sur l'accessibilité et le service à la clientèle à tous les employés au contact de nos patients et visiteurs	<ul style="list-style-type: none"> - Être outillé et avoir la capacité d'accueillir la clientèle présentant un handicap - % participation à la formation 	DRHCAJ	Hiver 2021	Le contenu de la formation est créé et sera inclus au programme d'accueil des nouveaux employés.	Partiellement réalisé	Remettre le programme de formation « Accueil des personnes handicapées » au cœur du parcours d'accueil/intégration des employés
Rendre notre plan d'action annuel public sur la page de notre site web	<ul style="list-style-type: none"> - État de la page web 	DRHCAJ	Printemps 2020	Page web à jour : https://www.icm-mhi.org/fr/accessibilite	Réalisé	Mettre en ligne le plan d'action à chaque mise à jour

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	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction	Échéancier	État d'avancement	RÉSULTATS ⁱ	SUITE À DONNER
Mieux identifier les obstacles rencontrés par nos patients pour accéder à nos services et à nos installations : Consulter des parties prenantes représentant les personnes handicapées (ex : lors du comité patient-partenaire ou au comité des usagers)	Suivi lors des statutaires avec le représentant du comité des usagers en charge de faire le lien avec l'accès aux soins et services	DRHCAJ (lors du comité des bénévoles – CU)	Été 2021	Compte-rendu de discussion	En continu	
Consulter les personnes handicapées et leurs représentants lors de la mise en place de projets institutionnels pour identifier plus facilement et plus rapidement les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	Nombre de plaintes Augmentation de la satisfaction clientèle	Direction générale (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.	Partiellement réalisé	En sous-comité, prendre contact avec des patients handicapés récurrents de l'ICM afin de participer à des tables de travail et de réflexion.

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	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction	Échéancier	État d'avancement	RÉSULTATS	SUITE À DONNER
Intégrer de façon plus systématique des personnes handicapées grâce à des journées carrières, stage d'observation etc... Objectifs : Permettre aux personnes handicapées d'intégrer le milieu professionnel et aux employés de l'organisation de pouvoir travailler avec des personnes présentant un handicap	Nb de stages proposés et effectués	DRHCAJ	Dès que possible. Probablement en 2022	Collaborer avec des divers organismes, écoles ou ressources d'intégration en emploi : Léon Laflamme – Le prélude	Réalisé	Poursuivre la collaboration
Permettre à une personne handicapée de profiter d'un processus d'embauche équitable à l'étape des tests de sélection en faisant appel à des firmes spécialisées	Nb de tests spécialisés administrés en fin d'année (ex : test Word pour personne malvoyante, longueur du test adaptée, etc...)	DRHCAJ	Dès maintenant		En continu	Identifier les entreprises offrant des tests de sélection adaptés
Maintenir la connaissance de l'obligation légale dans l'organisation en faisant des communications ponctuelles générales ou ciblées auprès des employés et des médecins	Différentes infolettres	DRHCAJ - Comm.			Réalisé	Promouvoir le programme en continu

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	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction	Échéancier	État d'avancement	RÉSULTATS	SUITE À DONNER
Assurer l'égalité des chances en emploi pour les personnes handicapées	Les employés ont droit à des accommodements raisonnables	DRHCAJ et Approvisionnement			En continu	
Entrer en communication avec des organismes permettant l'intégration de personnes handicapées (environ 2/an)	Nb de stagiaires accueillis	DRHCAJ (dotation)	Automne 2021	1 étudiant/employé accueilli et embauché	Réalisé	À poursuivre

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	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction	Échéancier	État d'avancement	RÉSULTATS	SUITE À DONNER
Augmenter l'accessibilité de la banque d'interprètes auprès des employés et des usagers pour améliorer le service à la clientèle	Appel de services pour accéder à un interprète	DRHCAJ	Automne 2021	Les bénévoles et les aides de service présents et disponibles dès l'arrivée des patients pour répondre à des besoins de traduction immédiats.	Partiellement réalisé	Poursuivre les efforts et communiquer à chaque chef de service les contacts et la marche à suivre lorsqu'une situation se présente.
Dans le cadre de nos travaux - Investir Dans l'Excellence (IDE) nous devons nous conformer au PIV (programme 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.	Photos des installations	DRHCAJ Direction des services technologiques et immobiliers (DRTI)	Printemps 2021		Partiellement réalisé	Collaboration avec la DRTI afin de revoir les installations physiques pour permettre un meilleur parcours à notre clientèle ou nos employés handicapés
Mise en place d'un projet-pilote : ajout d'une aide-préposée pour conduire les patients à leurs rdv (examens, cliniques etc...) que ce soit en fauteuil roulant ou en accompagnement.	Formulaire d'appréciation de la contribution et évaluation de la ressource	DRHCAJ Responsable des bénévoles	Printemps 2020		Réalisé mais non prévu	Poste à pérenniser

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	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction	Échéancier	État d'avancement	RÉSULTATS	SUITE À DONNER
Prise en charge des patients dès leur arrivée et spécifiquement ceux présentant un handicap	Avec l'arrivée du contexte de la COVID, l'équipe a été renforcée et déployée plus largement.	DRHCAJ	Été 2020	12 aides de service de jour, 3 de nuit et 5 de soirs pour assurer la continuité du service 7j/7	Réalisé mais non prévu En continu	Structure à pérenniser
Anticiper les difficultés en mettant en avant les stationnements réservés aux personnes à mobilité réduite sur notre site internet	Site internet https://www.icm-mhi.org/fr/accessibilite	DRTI	Hiver 2023		Réalisé	Maintien de l'information à jour sur le site
S'assurer de la prise en charge sécuritaire et conforme de notre clientèle : formation « Déplacement sécuritaire d'un patient en fauteuil roulant » donnée à tous les bénévoles en octobre 2019	Inscription et présence aux sessions de formation	DRHCAJ en collaboration avec la Direction de l'enseignement - secteur formation	Automne 2021	39 présences	Réalisé mais non prévu	Nouvelle formation (contenu révisé) : redonner formations et/ou former les nouveaux employés
Avoir des installations conformes aux nouvelles réglementations et à la réalité du nombre de personnes handicapées qui est grandissant. 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.	- Plan de construction - Photos d'après projet	DRTI	Prévu 2021-2022	Le projet est en cours et sera livré en 2022	Partiellement réalisé	Faire une vigie suite à la livraison et au déménagement des unités de soins

ACCESSIBILITÉ WEB

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	Mesures et ressources / Indicateurs de résultats	Responsable / Direction	Échéancier	État d'avancement	RÉSULTATS	Suite à donner
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.	Ajout d'un onglet « Accessibilité » sur le site Web de l'ICM.	DRHCAJ et DRTI	2021-2022		Reporté et non prévu	S'assurer que les standards SGQRI soient bien intégrés si nous procédons à la refonte de notre site web.



B. Reddition de comptes gouvernementale

Plaintes en lien avec l'accessibilité des personnes handicapées ⁱⁱ			
Plainte(s) reçue(s)	Motifs	Niveau de traitement	Mesures prises
1	<p>Dans le contexte de pandémie COVID, les accompagnateurs n'étaient pas autorisés : une patiente avait appelé à l'ICM avant son RDV pour aviser de son handicap et de son besoin d'être accompagnée par un proche aidant. Or, on n'a pas laissé l'accompagnateur entrer.</p> <p>De plus, lorsque la patiente a eu besoin d'aller à la toilette, aucune ressource du secteur ambulatoire ne lui a porté assistance.</p>	Traitée et corrigée	<ol style="list-style-type: none">1. Rencontre avec la secrétaire n'ayant pas transmis l'information afin de lui faire un rappel à cet effet2. Sensibilisation auprès des aides de services quant à l'importance de la prise en charge du patient avant de le laisser aux soins du secteur ambulatoire et de s'assurer de son confort. <p>L'application de la procédure (accompagnateur non accepté) n'a pas tenu compte du caractère particulier de la situation. En effet, il s'agissait d'une situation humanitaire pour laquelle le proche aidant pouvait être accepté sans égard aux mesures sanitaires reliées à COVID.</p>
On a également eu une assistance par rapport à une patiente qui demandait si un fauteuil roulant particulier pouvait être disponible. Ce type de fauteuil ne l'était pas malheureusement.			

En 2021-2022, jusqu'à maintenant, nous n'avons pas de plainte, mais un dossier d'intervention est ouvert par rapport au manque de places de stationnement réservées aux personnes handicapées dans le stationnement intérieur et à la non disponibilité de fauteuil roulant dans le stationnement intérieur. Voici les mesures mises en place par rapport à cette situation :

- Augmentation des places pour personnes handicapées dans le stationnement ;
- Ajout d'un employé pour s'assurer que des fauteuils roulants sont toujours disponibles dans le stationnement.



Nous avons également un dossier d'assistance par rapport aux fauteuils roulant qui se trouvent loin de la nouvelle porte d'entrée. Ceci est en lien avec les mesures PCI (COVID) car on doit éviter la manipulation par tous et on doit nettoyer entre chaque utilisateur.

- Les stocks de fauteuils roulants sont contrôlés pour avoir le nécessaire dès qu'un patient le demande, ainsi qu'une équipe d'aides de service prêts à intervenir.
- De plus, environ 40 fauteuils roulants ont été ajoutés au P1 et P2 ainsi que des boîtes de lingettes désinfectantes et de l'affichage pour inviter les visiteurs à désinfecter le matériel avant de l'utiliser.

ⁱ Résultats : réalisé / en continu / partiellement réalisé / reporté / abandonné / réalisé mais non prévu

ⁱⁱ Données fournies par la commissaire aux plaintes de l'ICM, Mme Gabrielle Alain-Noël.