

# PLAN D'ACTION

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
2016-2021 – MIS À JOUR EN OCTOBRE 2020



## **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 et Centre de coordination des essais cliniques de Montréal (MHICC)**

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

**Bureau administratifs divers**

Rue Molson, Montréal (Qc) H1Y 3N1  
Rue Bélanger, Montréal (Qc) H1T 1E6

## **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 :

- David Langlois, Adjoint au Directeur des ressources technologiques et immobilières;
- Jean-François L'Abbée 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;
- Manon Rolland, Conseillère-cadre en relations de travail
- Amandine Meriau, Agente de gestion du personnel et répondante de l'accessibilité des personnes handicapées au sein de l'ICM.

**IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET DES ACTIONS 2016-2020**

<b>INFORMATION ET SENSIBILISATION</b>					
<b>Obstacle :</b> Connaissance inégale d'un employé à l'autre concernant la réalité vécue par les personnes handicapées.					
<b>Objectif :</b> Améliorer la connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées.					
<b>Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré</b>	<b>Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu</b>	<b>Mesures et ressources / Indicateurs de résultats</b>	<b>Responsable / Direction responsable</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Indicateur / État d'avancement</b>
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"> <li>- Permettre au programme de se faire connaître par tous les employés dès leur arrivée dans l'organisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuillet d'information dans la brochure d'accueil</li> <li>- Mise à disposition sur le dossier commun de l'organisation</li> <li>- Nb de feuillets distribués</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)</li> </ul>	Janvier 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir l'appui ou les conseils de l'OPHQ pour élaborer l'outil le plus adapté à notre situation</li> <li>- Produire un document synthèse</li> <li>- Assurer la mise à jour du feuillet</li> </ul>
Formation des employés de notre service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perception d'être outillé et d'avoir la capacité à accueillir la clientèle présentant un handicap</li> <li>- % participation à la formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)</li> </ul>	Hiver 2021	Le contenu de la formation est créé. Puisque l'accueil des nouvelles ressources se fait essentiellement de façon virtuelle en raison du contexte actuel de COVID, nous pensons préparer une vidéo avec du support numérique pour continuer notre accompagnement. On prévoit l'intégrer dans le programme d'accueil « Tronc commun des agents administratifs »

<b>INFORMATION ET SENSIBILISATION</b>					
<b>Obstacle :</b> Connaissance inégale d'un employé à l'autre concernant la réalité vécue par les personnes handicapées.					
<b>Objectif :</b> Améliorer la connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées.					
<b>Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré</b>	<b>Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu</b>	<b>Mesures et ressources / Indicateurs de résultats</b>	<b>Responsable / Direction responsable</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Indicateur / État d'avancement</b>
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	Direction générale (DG) & DRHCAJ	2021	Profiter des discussions dans le cadre du projet <b>Patient-Partenaire</b> pour interroger les patients au sujet de l'accessibilité aux soins et services.
Profiter du CRH (comité des ressources humaines) pour réintroduire la démarche aussi bien auprès du conseil d'administration, que de la direction et des gestionnaires	- Renforcer la connaissance des gestionnaires sur le programme pour le faire vivre et l'intégrer à leurs actions quotidiennes.	Rencontres CRH, rencontres interdirections	DRHCAJ	Hiver 2021	-
Consulter une partie prenante essentielle pour les employés, i.e les syndicats, afin de relayer les actions entreprises	- Diffuser plus largement le message	- Meilleure considération de tous les employés	DRHCAJ	2021	Lors des comités réglementaires ou des réunions de suivis

<b>INTÉGRATION À L'EMPLOI</b>					
<b>Obstacle :</b> Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées au sein du personnel embauché dû à un nombre restreint de candidatures.					
<b>Objectif :</b> Favoriser l'intégration des personnes handicapées au travail					
<b>Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré</b>	<b>Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu</b>	<b>Mesures et ressources / Indicateurs de résultats</b>	<b>Responsable / Direction responsable</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Indicateur / État d'avancement</b>
Intégrer de façon plus systématique des personnes handicapées grâce à des journées carrières, stage d'observation etc...	- L'objectif est double : Permettre aux personnes handicapées d'appréhender 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	Cette mesure sera envisageable lorsque le contexte le permettra et que la situation du COVID sera stabilisée
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 (ex : test Word pour personne malvoyante, longueur du test adaptée, formulation et présentation du test adaptées pour une personne ayant un trouble mental etc...)	- Traiter les candidats de la façon la plus impartiale possible avant de faire le choix du candidat le plus adapté pour le poste, et ce peu importe la présence d'un handicap ou non	Nb de tests spécialisés commandés en fin d'année	DRHCAJ	Dès maintenant	-

<b>ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE</b>					
<b>Obstacle :</b> Difficulté pour un handicapé visuel à se présenter à son lieu de rendez-vous à l'ICM.					
<b>Objectif :</b> Améliorer l'accessibilité aux différentes cliniques pour les handicapés visuels.					
<b>Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré</b>	<b>Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu</b>	<b>Mesures et ressources / Indicateurs de résultats</b>	<b>Responsable / Direction responsable</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Indicateur / État d'avancement</b>
Revoir le parcours du patient et améliorer les installations grâce à des actions gagnantes faciles et rapides à mettre en place	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Augmenter la visibilité de la banque d'interprètes auprès des employés et des usagers pour améliorer le service à la clientèle</li> <li>- 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.</li> </ul>	Photos des installations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DRHCAJ</li> <li>- Direction des services technologiques et immobilières (DRTI)</li> </ul>	Printemps 2021	-

<b>ACCESSIBILITÉ WEB</b>					
<b>Obstacle :</b> 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.					
<b>Objectif :</b> 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 »).					
<b>Action priorisée par rapport à l'obstacle rencontré</b>	<b>Objectif(s) visé(s) / Résultat attendu</b>	<b>Mesures et ressources / Indicateurs de résultats</b>	<b>Responsable / Direction responsable</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Indicateur / État d'avancement</b>
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 & DRTI	2021-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 2020. <b>Reporté à cause de la COVID</b></li> <li>- 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</li> </ul>

## **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 15 octobre 2020, nous procédons à sa mise à jour. Compte tenu du contexte COVID, celui-ci est enteriné par la directrice des ressources humaines, Mme Sylvie Mireault.

## **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, la coordonnatrice du groupe de travail et répondante de l'accessibilité 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 répertoriés.

## **POUR NOUS JOINDRE**

---

Amandine Meriau

Agente de gestion du personnel et répondante 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](mailto:amandine.meriau@icm-mhi.org)