



**Plan d'action à l'égard des personnes
handicapées 2023-2025
Et Bilan du plan d'action
2022-2023**

**Direction des ressources humaines et
des affaires juridiques
Institut de Cardiologie de Montréal**

Mai 2024

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
Portrait de l'organisation et missions	3
L'ICM en chiffres	4
Valeurs	5
Planification stratégique 2023-2027	5
Structure administrative	6
Lieux de travail	7
Engagement et bilan	8
Groupe de travail	8
Identification des actions 2023-2025	9
Adoption et diffusion du plan d'action	12
Mise en œuvre et suivi	12
Pour nous joindre	12
Bilan du plan d'action 2022-2023	13



Introduction

Le présent document fait état du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2025. Diverses mesures sont présentées dans le plan d'action afin de s'assurer que l'Institut de Cardiologie de Montréal (ci-après ICM) soit un établissement accessible pour les personnes handicapées de même qu'un employeur où elles peuvent aspirer à se développer professionnellement.

La première partie présente l'ICM au niveau des missions, des valeurs et de statistiques qui résument les activités menées à l'ICM.

La seconde partie met en relief les mesures du plan d'action 2023-2025 et y définit les éléments qui seront mesurés pour évaluer l'atteinte des objectifs poursuivis.

Finalement, la dernière partie dévoile le bilan du dernier plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'ICM, soit celui 2022-2023.

L'ICM souhaite répondre aux normes d'accessibilité pour les personnes handicapées et est constamment à la recherche de façons innovantes pour améliorer l'expérience des patients, et ce, peu importe leur condition.



1. Portrait de l'organisation et missions

Depuis sa création en 1954, l'ICM demeure un leader mondial de la cardiologie. Il est le premier hôpital ultraspécialisé en cardiologie au Canada et il vise constamment les plus hauts standards d'excellence dans les quatre volets de sa mission, soit les soins, la recherche, l'enseignement et la prévention. En 2023, l'ICM a réalisé plus de 2 000 interventions chirurgicales, 6 200 interventions en hémodynamie et 4 300 interventions en électrophysiologie (pour plus de détails, voir le tableau ci-bas).

Son centre de recherche, reconnu à l'échelle internationale est le plus important centre de recherche en cardiologie au Québec et au Canada. Il compte 710 employés, dont 138 chercheurs et 242 stagiaires/étudiants. On y effectue de la recherche clinique, fondamentale et appliquée en cardiologie dans plusieurs domaines comme la chirurgie, l'imagerie radiologique et nucléaire, la psychiatrie, la psychologie, la biologie et plusieurs autres.

La prévention des maladies cardiovasculaires occupe une place importante dans la mission de l'Institut. L'ICM est d'ailleurs un leader en la matière. Son Centre de médecine préventive, le Centre ÉPIC, est la pierre angulaire des initiatives et activités de prévention de l'ICM. Chaque année, quelque 8 500 personnes participent aux programmes en prévention primaire et secondaire du plus important établissement de prévention et de réadaptation cardiovasculaire au Canada.

La mission d'enseignement de l'ICM permet de former un grand nombre de spécialistes au Québec, au Canada et à l'international. La renommée internationale de l'ICM en matière de formation et de spécialisation en maladies cardiovasculaires confère aux étudiants l'assurance d'y trouver un enseignement de très haute qualité et des enseignants experts dans leur domaine. Il accueille chaque année plus de 250 étudiants, stagiaires, boursiers et externes.

L'ICM est affilié à l'Université de Montréal et compte plus de 2 400 employés, dont 597 infirmières et 227 médecins et plus de 100 chercheurs.



2. L'ICM en chiffres

Les patients

8 324 hospitalisations;

19 541 visites à l'urgence;

90 497 visites aux cliniques externes et spécialisées;

65,87 % des patients proviennent de l'extérieur de Montréal pour hospitalisation;

58,91 % des patients proviennent de l'extérieur de Montréal pour cliniques externes.

Les interventions

2 108 interventions chirurgicales au bloc opératoire;

6 216 requêtes en hémodynamie;

4 375 interventions en électrophysiologie.

L'équipe

597 infirmières et infirmiers;

227 médecins dont 60 cardiologues, 20 chirurgiens cardiaques, 14 anesthésiologistes;

138 chercheurs spécialisés en recherche clinique, fondamentale et appliquée;

2 431 employés au total;

257 étudiants, stagiaires, boursiers et externes.

Les installations

153 lits au permis répartis sur 7 unités de soins, dont 2 unités de soins intensifs comportant chacune 30 chambres individuelles équipées à la fine pointe de la technologie;

1 salle d'urgence moderne comportant 22 civières disposées dans des chambres individuelles;

7 salles d'opération;

4 salles d'hémodynamie dont une salle hybride d'intervention;

3 salles d'électrophysiologie;

1 salle d'angioradiologie.



3. Valeurs

La mission de l'ICM repose sur une série de valeurs représentant des idéaux qui incitent à l'action. L'ICM est fier de transmettre ces valeurs, et celles-ci doivent se refléter dans la portée et la qualité de ses services, mais aussi guider l'action dans les relations avec la clientèle, dans sa pratique de gestion et dans les relations avec ses employés et partenaires.

Les valeurs de l'ICM sont les suivantes :

- Mener avec intégrité;
- Excellence;
- Passion;
- Respect.

Ces valeurs représentent, avec la mission de l'ICM, son gouvernail. Elles facilitent la détermination d'objectifs clairs, précis et réalistes pour chacun des programmes ou services de l'ICM et guident l'action éthique.

4. Planification stratégique 2023-2027

Pour répondre aux enjeux auxquels devra faire face le réseau de la santé et des services sociaux, l'ICM a établi sept orientations qui guident son plan stratégique 2020-2023 :

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 technologiques.



5. Structure administrative

Afin de mener à bien ses différentes missions, l'ICM est doté d'une structure administrative qui regroupe les directions suivantes :

- Direction générale;
- Direction des services multidisciplinaires
- Direction des soins infirmiers
- Direction des services professionnels
- Direction de la prévention et de la réadaptation cardiovasculaire
- Direction de l'enseignement
- Direction des ressources financières et de la performance organisationnelle
- Direction des ressources technologiques et informationnelles
- Direction des services techniques
- Direction des ressources humaines et des affaires juridiques



6. Lieux de travail

Les installations de l'ICM sont réparties aux adresses suivantes :

Institut de Cardiologie de Montréal

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

Direction des ressources humaines et des affaires juridiques

4945, rue Beaubien E
Montréal, (Qc) H1T 1V1



7. Engagement et bilan

L'ICM respecte déjà le code du bâtiment avec l'accès pour les personnes handicapées. L'organisation 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 et mis en place sans délai afin d'évaluer les accommodements.

Jusqu'à maintenant, aucune situation problématique n'a été laissée sans solution. Pour les mois 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.

8. 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, Directeur des services techniques;
- Jean-François L'Abbée, chef de service - Sécurité et téléphonie;
- Hugo Gauthier-Dion, Adjoint au directeur des ressources financières;
- Manon Rolland, Chef du service des relations de travail
- Geneviève Bettez, Chef de service communications et relations publiques
- Olivier Dauphin-Daffe, adjoint à la directrice des ressources et des affaires juridiques et répondant de l'accessibilité des personnes handicapées au sein de l'ICM.



9. Identification des actions 2023-2025

SECTEUR : ENSEIGNEMENT, RECHERCHE, DÉVELOPPEMENT ET ÉVALUATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES EN CARDIOLOGIE ET FORMATION DE SPÉCIALISTES CANADIENS ET INTERNATIONAUX EN MALADIES CARDIOVASCULAIRES					
Objectif : Améliorer les connaissances et par la formation du personnel à l'égard des personnes handicapées et mettre à jour les outils de travail adaptés pour les employés handicapés et patients.					
Volet touché : Sensibilisation, approvisionnement accessible et accès à l'emploi					
Action	Résultat attendu	Moyen	Indicateurs de résultats	Direction responsable	Échéancier
Sensibiliser et former les employés des Ressources Humaines pour accueillir les personnes handicapées selon les meilleures pratiques.	Que les employés de la DRHAJ soient sensibilisés et formés sur les meilleures pratiques en lien avec l'accueil et l'intégration des personnes handicapées en emploi	Offrir une formation aux employés de la DRHAJ	Formation octroyée aux personnes concernées	Direction des ressources humaines et des affaires juridiques (DRHAJ)	Mars 2025
Communiquer auprès des différents secteurs d'activités que des actions peuvent être mises en place pour surmonter les obstacles reliés à l'intégration en emploi des personnes handicapés.	Identifier des obstacles à prendre en charge. Sensibiliser les employés à être alerte à l'environnement et aux outils de travail. Adaptation de postes de travail au besoin.	Rédiger une procédure sur les diverses actions pouvant être mises en place	- Procédure rédigée, adoptée et mise en place	Direction des ressources humaines et des affaires juridiques	En continu



SECTEUR : ENSEIGNEMENT, RECHERCHE, DÉVELOPPEMENT ET ÉVALUATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES EN CARDIOLOGIE ET FORMATION DE SPÉCIALISTES CANADIENS ET INTERNATIONAUX EN MALADIES CARDIOVASCULAIRES

Objectif : Améliorer les connaissances et par la formation du personnel à l'égard des personnes handicapées et mettre à jour les outils de travail adaptés pour les employés handicapés et patients.

Volet touché : Sensibilisation, approvisionnement accessible et accès à l'emploi

Action	Résultat attendu	Moyen	Indicateurs de résultats	Direction responsable	Échéancier
Augmenter le recrutement de personnes handicapées pour nos différents secteurs (2 à 3 de plus/année)	<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration avec des organismes afin d'avoir plus de visibilité - Augmenter l'embauche de personnes handicapées ou offrir plus de stages 	Collaborer avec les communications pour la mise en place d'un plan d'attraction	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'attraction pour le recrutement - Augmentation de l'embauche de personnes handicapées comparativement à l'année 2021 	DRHAJ	Mars 2025
Assurer la promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> - Promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées auprès de la communauté ICM 	Par les différents canaux disponibles, promouvoir la semaine québécoise des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> - Promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées effectuée 	Direction des communications DRHAJ	Juin 2024



SECTEUR : SOIGNER ET PRÉVENIR LES MALADIES ET LA MORTALITÉ CARDIAQUE

Objectif : Améliorer l'accès aux soins et à l'information à l'égard des personnes handicapées

Volet touché : Sensibilisation, accès aux soins et approvisionnement accessible

Action	Résultat attendu	Moyen	Indicateurs de résultats	Direction responsable	Échéancier
Communiquer régulièrement sur les mesures à respecter par rapport à l'accès aux soins et services pour les personnes handicapés.	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la connaissance des gestionnaires et employés quant à l'accès aux soins et services. - Révision des normes. - Augmenter l'accessibilité à la banque d'interprètes auprès des employés pour améliorer le service à la clientèle. 	Collaboration avec le département des Communications pour création de Communiqués et résumé sur les aspects importants à surveiller (accès aux soins et services)	<ul style="list-style-type: none"> - Discussions sur ces communiqués lors des rencontres d'équipes - Connaissances et initiatives de suivis pour l'évaluation des normes mises en place 	Direction générale (DG) & DRHAJ	En continu
Revoir le parcours du patient et améliorer les installations (équipements spécialisés)	<ul style="list-style-type: none"> - Révision du plan d'évacuation et des procédures 	Collaborer avec la DST afin de s'assurer de la tenue des inspections régulières.	<ul style="list-style-type: none"> - Baisse des plaintes reliées à l'accessibilité 	<ul style="list-style-type: none"> - DRHCAJ - Direction des services techniques (DST) 	En continu
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.	Profiter des discussions dans le cadre du projet Patient-Partenaire pour interroger les patients à ce sujet. (Banque de patients)	<ul style="list-style-type: none"> - Baisse du nombre de plaintes - Augmentation de la satisfaction clientèle 	Direction générale (DG) & DRHAJ & DST	En continu



10. Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2025 ainsi que le bilan du plan d'action 2022-2023 ont été adoptés par madame Mélanie La Couture, présidente-directrice générale, le 17 mai 2024.

11. 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 et répondant 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 répertoriées.

12. Pour nous joindre

Olivier Dauphin-Daffe

Adjoint à la directrice des ressources humaines et des affaires juridiques

Direction des ressources humaines et des affaires juridiques

Institut de Cardiologie de Montréal

olivier.dauphin-daffe@icm-mhi.org

<https://www.icm-mhi.org>



13. Bilan du plan d'action 2022-2023

De nombreuses actions sont peu ou pas réalisées. Cela est lié à de nombreux changements de personnel au sein de l'équipe de recrutement, dotation et intégration, service responsable de la rédaction et la mise en place du plan d'action, pendant la période de référence.

SECTEUR : ENSEIGNEMENT, RECHERCHE, DÉVELOPPEMENT ET ÉVALUATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES EN CARDIOLOGIE ET FORMATION DE SPÉCIALISTES CANADIENS ET INTERNATIONAUX EN MALADIES CARDIOVASCULAIRES							
Objectif : Améliorer les connaissances et par la formation du personnel à l'égard des personnes handicapées et mettre à jour les outils de travail adaptés pour les employés handicapés et patients.							
Volet touché : Sensibilisation, approvisionnement accessible et accès à l'emploi							
Action	Résultat attendu	Moyen	Indicateurs de résultats	Direction responsable	Échéancier	Résultats	Suite à donner
Sensibiliser et former les employés des Ressources Humaines pour accueillir les personnes handicapées selon les meilleures pratiques. Faire connaître le programme par tous les employés dès leur arrivée	Autoformation (formation en ligne) : Mieux accueillir les personnes handicapées Transmettre l'information lors des jours d'accueil (Brochure).	Inscription à la formation en ligne Produire un document synthèse en collaboration avec le département des Communications	- Participation de tous les employés visés à la formation - Retour sur la formation lors des rencontres d'équipe	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)	Novembre 2022	Non réalisée	Évaluer de quelle façon cette action pourrait être réalisée dans le futur.



**SECTEUR : ENSEIGNEMENT, RECHERCHE, DÉVELOPPEMENT ET ÉVALUATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES EN CARDIOLOGIE ET
FORMATION DE SPÉCIALISTES CANADIENS ET INTERNATIONAUX EN MALADIES CARDIOVASCULAIRES**

Objectif : Améliorer les connaissances et par la formation du personnel à l'égard des personnes handicapées et mettre à jour les outils de travail adaptés pour les employés handicapés et patients.

Volet touché : Sensibilisation, approvisionnement accessible et accès à l'emploi

Action	Résultat attendu	Moyen	Indicateurs de résultats	Direction responsable	Échéancier	Résultats	Suite à donner
dans l'organisation							
Recenser auprès des différents secteurs d'activités les obstacles à traiter reliés à l'intégration en emploi des personnes handicapés.	Identifier des obstacles à prendre en charge. Sensibiliser les employés à être alerte à l'environnement et aux outils de travail. Adaptation de postes de travail au besoin.	Collaboration avec les communications et l'informatique pour la création du sondage	<ul style="list-style-type: none"> - Totalité des sondages envoyés complétés - Prise de conscience sur des obstacles potentiels - Mise en place de solutions et plans d'actions 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Octobre 2022	Non réalisée	Évaluer de quelle façon cette action pourrait être réalisée dans le futur.



**SECTEUR : ENSEIGNEMENT, RECHERCHE, DÉVELOPPEMENT ET ÉVALUATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES EN CARDIOLOGIE ET
FORMATION DE SPÉCIALISTES CANADIENS ET INTERNATIONAUX EN MALADIES CARDIOVASCULAIRES**

Objectif : Améliorer les connaissances et par la formation du personnel à l'égard des personnes handicapées et mettre à jour les outils de travail adaptés pour les employés handicapés et patients.

Volet touché : Sensibilisation, approvisionnement accessible et accès à l'emploi

Action	Résultat attendu	Moyen	Indicateurs de résultats	Direction responsable	Échéancier	Résultats	Suite à donner
Augmenter le recrutement de personnes handicapées pour nos différents secteurs (2 à 3 de plus/année)	<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration avec des organismes afin d'avoir plus de visibilité - Augmenter l'embauche de personnes handicapées ou offrir plus de stages 	Collaborer avec les communications pour la mise en place d'un plan d'attraction	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'attraction pour le recrutement - Augmentation de l'embauche de personnes handicapées comparativement à l'année 2021 	DRHCAJ	Mars 2023	Partiellement réalisée	Établir plus de partenariats avec des organismes qui aident les personnes handicapées à se trouver un emploi



SECTEUR : SOIGNER ET PRÉVENIR LES MALADIES ET LA MORTALITÉ CARDIAQUE

Objectif : Améliorer l'accès aux soins et à l'information à l'égard des personnes handicapées

Volet touché : Sensibilisation, accès aux soins et approvisionnement accessible

Action	Résultat attendu	Moyen	Indicateurs de résultats	Direction responsable	Échéancier	Résultats	Suite à donner
<p>Communiquer régulièrement sur les mesures à respecter par rapport à l'accès aux soins et services pour les personnes handicapés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la connaissance des gestionnaires et employés quant à l'accès aux soins et services. - Révision des normes. - Augmenter l'accessibilité à la banque d'interprètes auprès des employés pour améliorer le service à la clientèle. 	<p>Collaboration avec le département des Communications pour création de Communiqués et résumé sur les aspects importants à surveiller (accès aux soins et services)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Discussions sur ces communiqués lors des rencontres d'équipes - Connaissances et initiatives de suivis pour l'évaluation des normes mises en place 	<p>Direction générale (DG) & DRHCAJ</p>	<p>Communiqués aux 3 mois à partir de l'été 2022</p>	<p>Partiellement réalisée</p>	<p>Définir un calendrier précis pour les communications à effectuer</p>



SECTEUR : SOIGNER ET PRÉVENIR LES MALADIES ET LA MORTALITÉ CARDIAQUE

Objectif : Améliorer l'accès aux soins et à l'information à l'égard des personnes handicapées

Volet touché : Sensibilisation, accès aux soins et approvisionnement accessible

Action	Résultat attendu	Moyen	Indicateurs de résultats	Direction responsable	Échéancier	Résultats	Suite à donner
Revoir le parcours du patient et améliorer les installations (équipements spécialisés)	- Révision du plan d'évacuation et des procédures	Collaborer avec la DRTI afin de s'assurer de la tenue des inspections régulières.	- Baisse des plaintes reliées à l'accessibilité	- DRHCAJ - Direction des services technologiques et immobiliers (DRTI)	Janvier 2023	Réalisé	Il n'y a pas eu de plaintes reliées à l'accessibilité en 2022-2023
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.	Profiter des discussions dans le cadre du projet Patient-Partenaire pour interroger les patients à ce sujet. (Banque de patients)	- Baisse du nombre de plaintes - Augmentation de la satisfaction clientèle	Direction générale (DG) & DRHCAJ	Décembre 2022	Réalisé	Poursuivre l'implication des patients partenaires

