

# Plan d'action et bilan du CHU Sainte-Justine à l'égard des personnes handicapées

Bilan pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022  
Plan d'action pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2024

## TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE	p. 3
2. PORTRAIT DU CHU SAINTE-JUSTINE	p. 3
3. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL ET COORDONNATEUR	p. 6
4. PLAINTES REÇUES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE	p. 7
5. BILAN DES MESURES PRISES 2021-2022	p. 7
5.1 Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi	p. 7
5.2 Mesures liées aux communications	p.10
5.3 Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques	p. 13
5.4 Mesures liées à la qualité et la sécurité des soins	p. 15
5.5 Mesures liées à l'approvisionnement accessible	p. 17
6. MESURES PARTICULIÈRES PRIORISÉES POUR 2021-2022	P. 18
7. PLAN D'ACTION 2022-2024	P. 19
8. MESURES PARTICULIÈRES PRIORISÉES POUR 2022-2023	P. 28
9. ADOPTION ET DIFFUSION	P. 29

## 1. PRÉAMBULE

En vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, les ministères, la grande majorité des organismes publics ainsi que les municipalités de plus de 15 000 habitants doivent produire, adopter et publiciser un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Plus particulièrement, la loi prévoit que ce plan d'action doit identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, les mesures qui seront prises dans la prochaine année pour y remédier ainsi que le bilan de la dernière année et son état d'avancement. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.<sup>1</sup>

Le CHU Sainte-Justine souscrit aux objectifs prévus à la loi en présentant son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2024. Vous trouverez également dans le présent document, l'état de réalisation des mesures pour 2021-2022.

## 2. PORTRAIT DU CHU SAINTE-JUSTINE

### ❖ Mission

Affilié à l'Université de Montréal, le centre hospitalier universitaire Sainte-Justine a pour mission d'améliorer la santé considérée comme un équilibre physique, psychique, social et moral des enfants, des adolescents et des mères du Québec, en collaboration avec nos partenaires du système de santé et ceux des milieux de l'enseignement et de la recherche. Notre mission est d'améliorer la santé – considérée comme un équilibre physique, psychique, social et moral – des enfants, des adolescents et des mères du Québec, en collaboration avec nos partenaires du système de santé et ceux des milieux de l'enseignement et de la recherche.

Le CHU Sainte-Justine entend assumer pleinement chacun des six mandats découlant de sa mission universitaire :

- Soins spécialisés et ultra-spécialisés
- Recherche fondamentale et clinique en santé de la mère et de l'enfant

---

<sup>1</sup> Office des personnes handicapées du Québec

- Enseignement auprès des futurs professionnels de la santé et des intervenants du réseau
- Promotion de la santé
- Évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé
- Réadaptation, adaptation et intégration sociale pour les enfants et les adolescents présentant une déficience motrice ou de langage.

## ❖ Valeurs

Au cours de la dernière année, le CHU Sainte-Justine s'est doté d'un nouveau code d'éthique, qui repose sur quatre valeurs afin d'encourager la réflexion et l'engagement de tous envers un savoir-être et un savoir-faire, par une conduite personnelle et professionnelle exemplaire. Ces valeurs sont essentielles afin que tous les soins et les services répondent aux besoins des mères, des enfants, des adolescents et des familles.

**La quête de l'excellence** en restant ouvert à l'évolution des pratiques toujours basées sur les meilleures connaissances, en partageant ses connaissances, en donnant un espace de liberté aux autres et en soutenant chacun pour exprimer sa créativité et tenter d'innover, en faisant place au dialogue avec les collègues, les patients et les familles.

**La bienveillance** en reconnaissant et en tentant de comprendre la réalité de l'autre sans la juger, en reconnaissant l'importance de chacun, en favorisant le dialogue, en soutenant et en accompagnant chaque personne, en se traitant avec respect dans un milieu exempt de violence.

**Le partenariat** en construisant ensemble les soins et les services, en tenant compte des multiples personnes et réalités, en favorisant une approche coordonnée, globale et interdisciplinaire, dans un souci constant de continuité dans la relation et les soins et services, en considérant que nous sommes tous interdépendants, d'où la nécessité de faire équipe ensemble.

**L'engagement individuel et collectif** en se sentant responsable et imputable des soins et services, en considérant que la contribution de chacun est nécessaire pour offrir les soins et les services répondant aux besoins des patients et de leurs proches.

## ❖ **Personnel œuvrant au CHU Sainte-Justine**

Pour accomplir sa mission, les effectifs du CHU Sainte-Justine sont répartis suit :

**6 386<sup>2</sup>** employés, dont **1 757** en soins infirmiers et cardio-respiratoires

**1 079** professionnels de la santé

**574** médecins, dentistes et pharmaciens **258** chercheurs

**350** bénévoles actifs, en moyenne<sup>3</sup>

## ❖ **VISION**

Un centre hospitalier universitaire intégrant les meilleurs soins et services, l'enseignement et la recherche pour les mères et les enfants du Québec. Pour réaliser notre vision, il nous faut :

- Offrir des soins et des services de prévention et de réadaptation à la fine pointe de la science et de la technologie;
- Générer sans cesse de nouvelles connaissances, les transférer sans délai auprès des équipes cliniques et évaluer leurs impacts;
- Développer des partenariats nationaux et internationaux pour rester toujours à la fine pointe et assurer les meilleures pratiques;
- Multiplier les efforts de recherche et d'enseignement de qualité en pédiatrie, en périnatalité, en réadaptation et en promotion de la santé, en collaboration avec l'Université de Montréal et les grands réseaux de recherche;
- Offrir un environnement permettant aux enfants, aux familles et aux équipes de trouver tous les éléments propres à rétablir leur équilibre de santé.

---

<sup>2</sup> Y compris le Centre de recherche du CHU Sainte-Justine

<sup>3</sup> Rapport annuel de gestion 2020-2021 du CHU Sainte-Justine adopté par le CS le 14 juin 2021

### 3. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

Afin de faciliter le travail d'élaboration du plan d'action, madame Eve-Marie Maletto, partenaire de gestion RH s'assurera de coordonner, rédiger et mettre à jour le plan d'action, en partenariat avec les répondants de chacune des directions. La cueillette d'informations s'est faite initialement par des entretiens individuels en raison de la pandémie. En avril 2022, le comité de direction a mis en place un comité de pilotage pour le projet *Inclusio*<sup>4</sup>. Les membres du comité de pilotage et les professionnels consultés à ce jour sont les suivants :

DIRECTIONS	TITRES
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Direction qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE)	Directrice Conseillère-cadre qualité APPR en gestion de la qualité et de la sécurité des patients
Direction de l'enseignement	Adjoint au directeur de l'enseignement
Direction des services professionnels	Directrice adjointe
Direction des personnes, de la culture, du leadership, des communications et des relations publiques (DPCLCRP)	Directrice Intégrateur multimédia Conseillère en communication
Direction des services multidisciplinaires, réadaptation et santé mentale (DSMRSM)	Adjointe à la direction
Direction des soins infirmiers	Directrice adjointe - Direction des soins infirmiers (DSI) – volet opérations
Direction des ressources informationnelles, stratégies numériques et génie biomédical	Coordonnateur au génie biomédical
OPTILAB	Cheffe de service biologie médicale
Bureau du partenariat, patients, familles, soignants	Coordonnatrice Patients-partenaires
Médecins	Médecins
Direction des services techniques, services hôteliers et développement durable (DSTSHDD)	Directrice - Adjoint à la direction DSTHDD

<sup>4</sup> Démarche organisationnelle visant à améliorer l'accessibilité et l'expérience des patients à mobilité réduite, présentant des limitations fonctionnelles ou des besoins particuliers au sein de l'établissement (CHU, CRME et écoles affiliées).

Mme Eve-Marie Maletto, partenaire de gestion RH agit à titre de personne responsable du dossier.

Coordonnées :

CHU Sainte-Justine

3175, Côte Sainte-Catherine

Montréal (Québec) H3T 1C5

Courriel [eve-marie.maletto.hsj@ssss.gouv.qc.ca](mailto:eve-marie.maletto.hsj@ssss.gouv.qc.ca)

#### 4. PLAINTES

Pour la période 2021-2022, le CHU Sainte-Justine a recensé deux plaintes spécifiques en lien avec l'accès aux personnes handicapées. La clientèle a exprimé le besoin d'avoir plus d'un accès à une salle de bain adaptée, un meilleur accès aux lève-personnes et une approche mieux adaptée aux besoins spécifiques. Afin que des mesures soient rapidement mises en place, la Commissaire aux plaintes collabore étroitement avec l'établissement. Un comité organisationnel a été mis en place. Le présent plan d'action s'inscrit dans la démarche organisationnelle.

#### 5. BILAN DES MESURES PRISES POUR L'ANNÉE 2021-2022

Dans le cadre du présent plan d'action à l'égard des personnes handicapées, voici l'état de situation des mesures mises en place pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.

##### 5.1 Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi

Obstacles	Description de la mesure	Indicateurs de résultats	État de réalisation au 31 mars 2022- Commentaires ou suite à donner
Recrutement	Consolider nos partenariats avec des organismes œuvrant auprès des personnes handicapées	Collaboration avec 2 organismes	Faire appel à un organisme qui offre des services pour les personnes vivant avec un trouble du spectre de l'autisme – <b>Complété</b>  Identifier un 2 <sup>e</sup> organisme – - <b>Complété</b>
Recrutement	Préciser dans les affichages de poste, que des mesures	100% des affichages contiennent cette	<b>En continu</b>

	d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins	mention	
Demandes de stage	Inclure dans le formulaire de demande de stage en ligne que des mesures d'adaptation sont offertes aux personnes handicapées	Formulaire mis à jour	<b>Reporté au printemps 2023</b>
Demandes de stage	Offrir un accompagnement adapté selon les mesures d'adaptation retenues aux stagiaires demandeurs	Nombre de mesures demandées	Documenter les demandes- <b>En continu</b>
Sélection	Adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande	Analyser le nombre de demandes reçues et acceptées	Documenter et partager les pratiques – <b>En continu</b>
Intégration organisationnelle	Élaborer des règles définissant clairement la marche à suivre pour le traitement et le suivi des demandes d'adaptation pour les personnes handicapées  Des règles sont définies et un document sera rédigé	Rédaction et diffusion auprès des conseillers RH	Mise à jour du guide sur la personnalisation des soins et les accommodements – <b>En cours de réalisation</b>
Intégration organisationnelle	Analyser les demandes d'adaptation reliées aux conditions de travail et évaluer la faisabilité en matière d'accommodement raisonnable	Analyser le nombre de demandes reçues et acceptées	<b>En continu</b>
Intégration organisationnelle	Étudier les demandes d'adaptation d'aide technique pour une personne handicapée à un lieu ou à un poste de travail et évaluer les mesures d'accommodement raisonnable.	Analyser le nombre de demandes reçues et acceptées	<b>En continu</b>
Intégration organisationnelle	Analyser les demandes de modifications de tâches afin de maintenir en emploi les personnes handicapées.	Analyser le nombre de demandes reçues et acceptées	Documenter les demandes – <b>En continu – Demandes toutes documentées</b>



Intégration organisationnelle	Mettre en place un mécanisme de suivi et de contrôle concernant l'installation ou la mise en place des adaptations pour les personnes handicapées	Calendrier de suivi	Cette mesure sera reformulée en 2022-2023 – <b>Reporté à l'été 2023</b> en lien avec le dépôt du Programme d'accès à l'égalité en emploi
Intégration organisationnelle	Offrir une formation pour les gestionnaires sur les connaissances et les attitudes pour favoriser l'intégration des personnes handicapées  Offrir une formation sur l'élaboration des plans d'action à l'intention des ministères et organismes publics	Nombre de personnes formées	<b>Cette mesure sera reformulée en 2022-2023</b> et les conseillers ressources humaines seront appelés à visionner les capsules de l'OPHQ : <i>Mieux accueillir</i> – Un atelier est prévu 6 juin 2022- <b>Réalisé</b>
Intégration organisationnelle	Offrir aux conseillers ressources humaines de participer à des formations offertes par l'Ordre des CRHA ou mettre en place des groupes de discussion	Nombre d'employés formés	<b>Mesure reportée à 2022-2023</b> / Activité prévue 6 juin 2022- Mesure reformulée pour 2023-2024
Intégration organisationnelle	Évaluer les demandes d'accommodement après un an pour mesurer la satisfaction et le maintien en emploi	Nombre de demandes	<b>Mesure reportée en 2023-2024</b>
Intégration organisationnelle	Proposer des activités lors de : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la journée internationale des personnes handicapées (3 décembre)</li> </ul>	Nombre d'activités proposées	<b>Cette mesure a été reformulée en 2022-2023</b> en collaboration avec le Comité Équité, Diversité et Inclusion - <b>Réalisé</b>  Promotion des conférences offertes aux professionnels pour le département de pédiatrie et par le conseil multidisciplinaire
Accès à l'emploi	Évaluer la faisabilité d'avoir des personnes handicapées	Compte-rendu de	Le Service des bénévoles fait appel à

	parmi les bénévoles	l'évaluation	des personnes handicapées. Initiative du service sans l'intervention de la DPCLCRP  <b>Maintien de la mesure dans le futur</b>
Embauche et maintien en emploi	Former les conseillers ressources humaines sur les nouvelles mesures d'accommodement en vertu de la Loi	Nombre d'activités proposées	Participation au Webinaire – <i>PL59 : Accommodement et processus de réadaptation en matière de lésions professionnelles, un arrimage nécessaire</i> - <b>Activité prévue le 17 février 2022 – Réalisé</b>  Participation à la <i>Table Employeurs - Embauche inclusive DI/TSA</i> comme partenaire – <b>Activité prévue le 2 février 2022 – Réalisé</b>

## 5.2 Mesures liées aux communications

Le CHU Sainte-Justine, en tant qu'organisme public répond à une série de normes et facilite l'accès à l'information pour les personnes handicapées grâce à plusieurs services en place, notamment :

- Lieux physiques accessibles aux fauteuils roulants pour les événements grand public;
- Interprètes oralistes et gestuels pour les personnes sourdes;
- Pictogrammes facilitant la communication avec les personnes handicapées ou non francophones;
- Braille pour les non-voyants dans les ascenseurs;
- Amplificateurs de voix en audiologie;
- Amplificateurs de voix dans les auditoriums;

Obstacles	Description de la mesure	Indicateurs de résultats	État de réalisation au 31 mars 2022- Commentaires ou suite à donner
Sensibilisation du personnel	Nombre d'outils intégrant des images de personnes handicapées	Inclure des images de personnes handicapées dans les outils de communication, notamment au CRME	<b>En continu</b>
Accès à l'information	Rendre disponible l'information concernant les ressources pour personnes handicapées par le biais des écrans télé et le site Web (ex : outil IVD)	Information disponible	<b>En continu</b>
Accès à l'information	Amélioration de l'accessibilité web afin de répondre aux normes	Nouveaux formats disponibles	<p>Identification des prochaines étapes pour 2022-2023 : Tester le niveau « d'utilisabilité » en fonction du type de handicap, améliorer certaines fonctionnalités (ex : ALT sur images), tester avec des plateformes et des appareils qui proposent des fonctionnalités facilitant la lecture - <b>En cours</b></p> <p>S'assurer de la compatibilité dans la refonte de notre futur site web - Le site a été testé avec les outils gratuits en ligne, mais ces outils ne permettent pas de tester le niveau d'utilisabilité en fonction du type de</p>

			<p>handicap. <b>Réalisé</b></p> <p>Il existe des outils payants plus efficaces.</p> <p>Certaines fonctionnalités comme le ALT sur image, le contraste des couleurs sont intégrées dans les nouvelles sections. <b>Réalisé</b></p> <p>L'accessibilité est prise en compte dans la refonte de notre futur site web – <b>En cours</b></p>
Information concernant les programmes de soutien aux enfants handicapés offerts par le gouvernement ou des organismes	<p>Diffusion de la brochure produite par l'OPHQ « Programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et leurs familles »</p> <p>Diffusion d'outils destinés aux familles</p>	<p>Dépliants, outils et ressources accessibles</p> <p><a href="http://chusj.org">Liens utiles (chusj.org)</a></p> <p><a href="http://chusj.org">Bottin des ressources (chusj.org)</a> -</p>	<b>En continu</b>
Accessibilité à de l'information pour les familles	Promouvoir les services des organismes communautaires répondant aux besoins des personnes handicapées	<p>Organismes et services sur le lien :</p> <p><a href="http://chusj.org">Familles (chusj.org)</a></p>	<b>En continu</b>
Sensibilisation du personnel	<p>Bannière web (Intranet, CRME, CHU Sainte-Justine) - En continu</p> <p>Kiosque d'information à mettre en place post-pandémie</p> <p>Utiliser les outils de l'Office des personnes</p>	<p>Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées (1<sup>re</sup> semaine de juin) via un kiosque d'information</p>	<p>Bannière web – <b>En continu</b></p> <p>Kiosque – 1<sup>re</sup> semaine de juin (en fonction du contexte sanitaire) – <b>Non réalisé</b></p> <p>Utilisation des affiches de l'OPHQ – - <b>En</b></p>

	handicapées du Québec (affiches, vidéos, etc.)  Annoncer la Semaine québécoise des personnes handicapées sur nos réseaux sociaux et nos babillards publics  Promotion via les médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)		<b>continu</b>  Annonce de la Semaine québécoise des personnes handicapées sur nos réseaux sociaux et nos babillards publics - <b>En continu</b>  Promotion via les médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn) – <b>En continu</b>
Sensibilisation du personnel	Poursuivre la diffusion des images de la marque employeur	Images d'employés et de la clientèle	<b>En continu</b>

### 5.3 Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques

Le CHU Sainte-Justine répond aux normes légales de la construction et du bâtiment, tant sur les sites Decelles, Sainte-Justine, que Marie Enfant, en offrant les adaptations suivantes :

- Parcours sans obstacle avec commandes accessibles : largeurs conformes au code de la construction;
- Corridors dégagés, de dimensions adéquates;
- Toilettes accessibles;
- Comptoirs de service avec section sans obstacle : cafétérias accessibles par fauteuils roulants;
- Fontaines sans obstacle;
- Activités VIOMAXX pour les enfants du CRME (programmation d'activités physiques dans des lieux adaptés);
- Mains courantes continues et garde-corps (selon les normes du bâtiment);
- Accès sans obstacle à la voie publique et au bâtiment;
- Entretien durant l'hiver;

- Mécanismes d'ouverture automatique des portes;
- Escaliers avec surfaces antidérapantes et bandes contrastantes dans les endroits les plus à risque;
- Rampes d'accès avec pente adéquate et surfaces antidérapantes;
- Mesures particulières lors de l'évacuation avec des personnes à mobilité réduite;
  - Procédure spécifique pour identifier les personnes ambulantes, semi ambulantes et non ambulantes pour le code d'évacuation et d'incendie
- Aire de jeux inclusive et à accessibilité universelle
- Places de stationnement réservées, disponibles sur chacun des sites (places standards et places pour véhicules adaptés). Un service de voiturier est également disponible.

Site Sainte-Justine	CRME	Decelles
29 places	9 places	1 place

<b>Obstacles</b>	<b>Description de la mesure</b>	<b>Indicateurs de résultats</b>	<b>État de réalisation au 31 mars 2022- Commentaires ou suite à donner</b>
Conditions de retour au travail pour les employés avec des limitations fonctionnelles temporaires	Offrir des vignettes de stationnement temporaires  Rendre disponible un plan du quartier avec les places réservées au stationnement pour personnes handicapées	Nombre de vignettes temporaires disponibles  Plan du quartier disponible	Augmenter notre capacité à offrir un plus grand nombre de vignettes temporaires- Hiver 2022 - <b>Réalisé</b>  Production du plan de quartier – Hiver 2022- <b>Réalisé mais à remettre à jour en 2023-2024</b>
Améliorer l'accès à une salle de bain adaptée avec table à langer pour adulte	Faciliter l'orientation  Avoir plus d'une salle de bain adaptée avec table à langer	Rappel aux gestionnaires que la clé se trouve au poste de la sécurité  Aménagement d'une 2 <sup>e</sup> salle de bain adaptée avec table à langer pour adulte	<b>Rappel en continu</b>  Pictogrammes pour faciliter l'orientation - <b>Réalisé</b>  Travaux d'aménagement d'une salle de bain adaptée avec table à langer pour adulte- <b>En cours de réalisation</b>

Améliorer l'accès aux lève-personnes	Faciliter l'accès aux lève-personnes  Améliorer l'accessibilité	Ajout des lève-personnes  Amélioration de la communication et diffusion auprès des gestionnaires	Rappel aux gestionnaires des lieux de disponibilité – <b>En continu</b>
Assurer l'accès et la sécurité des lieux physiques	Tous les projets de modernisation de l'existant prennent en compte l'accessibilité universelle	Plans et devis de construction	Projets de modernisation sur le site CHUSJ, Decelles et CRME avec espaces adaptés (salles de bain, douches, postes d'accueil, armoires, accès au lave-vaisselle, etc.) / Prochain plan d'action, inclure des photos et devis) – <b>En continu</b>  Ajout de pictogrammes validé par une visite le 7 février 2022 – <b>En continu</b>
Politique et procédures concernant la présence d'un animal d'assistance	Diffuser la politique et les procédures concernant la présence d'un animal d'assistance	Politique et procédures à jour	Politique et encadrement pour assurer la qualité des soins et des services dispensés au sein de l'établissement et la sécurité de l'ensemble des usagers qui y circulent, disponibles sur le site web <a href="http://chusj.org">Préparer de votre visite / séjour à Sainte-Justine (chusj.org)</a> (mise à jour le 5 mai 2021) <b>Réalisé</b>

#### **5.4 Mesures liées à la qualité et la sécurité des soins**

[Préparer de votre visite / séjour à Sainte-Justine \(chusj.org\)](http://chusj.org)

Le CHU Sainte-Justine en tant qu'établissement de soins de santé pour l'ensemble de la population, dispose d'un personnel soignant formé et sensibilisé aux meilleures pratiques pour la prise en charge des personnes handicapées.

- Formation des employés pour répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées :

- Formation professionnelle qui apprend à interagir avec des personnes handicapées;
- Formation sur le déplacement sécuritaire des bénéficiaires;
- Évaluation initiale des patients :
  - Formation pour l'évaluation initiale sensibilise le personnel soignant à prendre en compte les conditions physiques et mentales de la clientèle;
  - Formulaire d'évaluation inclut des critères visant la personnalisation des soins (conditions physiques, autonomie, soutien, etc.);
- Présence et implication de la famille dans le plan de soins et la prise en charge du patient;
- Ressources expertes en réadaptation, notamment au CRME;
- De par notre mission l'ensemble du personnel est déjà formé et sensibilisé aux meilleures pratiques pour la prise en charge des personnes handicapées.

Obstacles	Description de la mesure	Indicateur de résultat	État de réalisation au 31 mars 2022- Commentaires ou suite à donner
Sensibilisation du personnel	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux différents types d'incapacités via l'orientation générale durant laquelle est abordée la clientèle du CHUSJ et l'importance des valeurs organisationnelles	Nombre de personnes formées	Sensibilisation faite lors de l'orientation spécifique en raison de la mise en ligne de l'orientation générale depuis le début de la pandémie – <b>Une évaluation est en cours sur des améliorations à apporter</b>
Sensibilisation du personnel	Sensibiliser le personnel d'accueil (entrée atrium et principal) aux différents types de handicaps	Nombre de personnes formées	<b>Reporté en raison de la pandémie</b>



Mesures COVID-19	Distribution de masques transparents		<b>Disponible en continu</b>
Mesures COVID-19	Diffusion de Capsule TDAH- Super héros		<b>Disponible en continu</b>
Mesures COVID-19	Outils disponibles sur le site web du CHU Sainte-Justine		<b>Disponible en continu</b>
Mesures COVID-19	Aménagement des lieux physiques pour assurer un milieu sécuritaire pour les personnes handicapées	Espaces aménagés	Pictogrammes pour faciliter le repérage des espaces réservés / <b>En continu</b>
Mesures COVID-19	Offre de service d'interprètes pour personnes malentendantes via le site web : <a href="https://www.chusj.org/fr/Visite-sejour/Service-d-interpretes-pour-personnes-malentendante">https://www.chusj.org/fr/Visite-sejour/Service-d-interpretes-pour-personnes-malentendante</a>		<b>Disponible en continu</b>

### **5.5 Mesures liées à l'approvisionnement accessible**

<b>Obstacles</b>	<b>Description de la mesure</b>	<b>Indicateur de résultat</b>	<b>État de réalisation au 31 mars 2022- Commentaires ou suite à donner</b>
Favoriser l'achat ou la location de biens et services accessibles aux	S'assurer que les responsables de l'approvisionnement connaissent les	Principes d'accessibilité en matière d'approvisionnement	Valider auprès des responsables de l'approvisionnement

personnes handicapées	principes d'accessibilité universelle	connus par les responsables	Hiver 2022 – <b>Réalisé</b>
-----------------------	---------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

## 6. MESURES PARTICULIÈRES PRIORISÉES POUR 2021-2022

### CONSULTATION

<b>Obstacles</b>	<b>Description de la mesure</b>	<b>Indicateur de résultat</b>	<b>État de réalisation au 31 mars 2022- Commentaires ou suite à donner</b>
Reconnaître les besoins spécifiques des personnes handicapées	Organiser une marche exploratoire avec AlterGo sur le site Sainte-Justine	Rapport et recommandations de l'organisme	Printemps / Été 2021 Des marches exploratoires ont été <b>réalisées à l'été 2022</b> dans le cadre du projet Inclusio avec la participation des gestionnaires et équipes terrain. La mesure a été réalisée sans AlterGo
Reconnaître les besoins spécifiques des employés	Inclure des personnes handicapées dans le comité Équité, Diversité et inclusion (ÉDI)	Avoir des représentants au sein du comité ÉDI	Printemps 2021- <b>Réalisé</b>
S'assurer de l'adhésion du personnel aux mesures mises en place pour les personnes handicapées	Consulter le Réseau d'agents de changement pour soutenir la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Compte-rendu	Automne 2021 / Hiver 2022- <b>Mesure de consultation sera reformulée dans le cadre du projet Inclusio.</b>

## 7. PLAN D'ACTION 2022-2024<sup>5</sup>

### Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi

Obstacles	Description de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsable
Recrutement	<p>Poursuivre nos partenariats avec des organismes œuvrant auprès des personnes handicapées</p> <p>Participation à la Table des employeurs – embauche inclusive</p>	<p>Faire appel à un organisme qui offre des services pour les personnes vivant avec un trouble du spectre de l'autisme</p> <p>Entente de stages et d'embauches avec Propet avec le soutien d'Action Main-d'oeuvre</p>	<p>En continu</p> <p>Partenaire de la Table des employeurs depuis février 2022- En continu</p> <p>Hiver 2023</p>	DPCLCRP
Recrutement	<p>Préciser dans les affichages de poste, que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins-</p> <p>Harmoniser les mentions</p>	100% des affichages contiennent cette mention	Été 2023	DPCLCRP
Demandes de stage	Inclure dans le formulaire de demande de stage en ligne que des mesures d'adaptation sont offertes aux personnes handicapées	Formulaire mis à jour	Été 2023	Direction de l'enseignement et DPCLCRP

Demandes de stage	Offrir un accompagnement adapté selon les mesures d'adaptation retenues aux stagiaires demandeurs	Nombre de mesures demandées	En continu	Direction de l'enseignement Et DPCLCRP
Sélection	Adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande	Nombre de demandes reçues, acceptées et à documenter	En continu	DPCLCRP
Intégration organisationnelle	Analyser les demandes d'adaptation reliées aux conditions de travail et évaluer la faisabilité en matière d'accommodement	Nombre de demandes reçues, acceptées	En continu	DPCLCRP
Intégration organisationnelle	Étudier les demandes d'adaptation d'aide technique pour une personne handicapée à un lieu ou un poste de travail et évaluer les mesures d'accommodement raisonnable	Analyser le nombre de demandes reçues et acceptées	En continu	DPCLCRP
Intégration organisationnelle	Analyser les demandes de modifications de tâches afin de maintenir en emploi les personnes handicapées	Analyser le nombre de demandes reçues et acceptées	En continu	DPCLCRP

Intégration organisationnelle	Offrir une formation pour les gestionnaires sur les connaissances et les attitudes pour favoriser l'intégration et l'expérience des personnes handicapées	Nombre de personnes formées	Hiver 2024	DPCLCRP P
Intégration organisationnelle	Visionnement des capsules de l'OPHQ – <i>Mieux accueillir</i> -pour l'ensemble des employés de la DRHCLCRP	Nombre de participants	6 juin 2022	DPCLCRP
Maintien en emploi	Évaluer les demandes d'accommodement après un an pour mesurer la satisfaction et le maintien en emploi	Nombre de demandes évaluées via des entrevues individuelles	Été 2023	DPCLCRP
Accès à l'emploi	Présence de personnes avec handicap parmi les bénévoles	Nombre de bénévoles avec un handicap	En continu	DPCLCRP
Embauche et maintien en emploi	Maintenir à jour les connaissances des conseillers en relations de travail sur les mesures d'accommodement en vertu de la Loi	Nombre d'activités proposées	En continu	DPCLCRP

## Mesures liées aux communications

Obstacles	Description de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsable
Sensibilisation du personnel	Nombre d'outils intégrant des images de personnes handicapées	Inclure des images de personnes handicapées dans les outils de communication, notamment au CRME	En continu	DPCLCRP
Accès à l'information	Rendre disponible l'information concernant les ressources pour personnes handicapées par le biais des écrans télé et le site Web (ex. : outil IVD)		En continu	DPCLCRP
Accès à l'information	Nouveaux formats disponibles	Amélioration de l'accessibilité web afin de répondre aux normes	En cours, s'assurer de la compatibilité dans la refonte de notre futur site web	DPCLCRP
Information concernant les programmes de soutien aux enfants handicapés offerts par le gouvernement ou des organismes	Diffusion de la brochure produite par l'OPHQ « Programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et leurs familles »  Diffusion d'outils destinés aux familles	Dépliants, outils et ressources accessibles	En continu	DPCLCRP
Accessibilité à de l'information pour les familles	Répertoirer l'ensemble des outils et ressources du site web - Projet Inclusio sur le site CHUSJ	Répertoire accessible sur le site web du CHUSJ	Automne 2023 à hiver 2024 puis en continu	DQEPE et DPCLCRP

Accessibilité à de l'information pour les familles	Promouvoir les services des organismes communautaires répondant aux besoins des personnes handicapées	Organismes et services	En continu	DPCLCRP
Sensibilisation du personnel	Développer une campagne de sensibilisation	Calendrier de campagne  Activités réalisées	Décembre 2022 à décembre 2023	DPCLCRP
Sensibilisation du personnel	Bannière web (Intranet, CRME, CHU Sainte-Justine)  Kiosque d'information à mettre en place post pandémie  Utilisation des outils de l'OPHQ (affiches, vidéos, etc.)  Annoncer la Semaine québécoise des personnes handicapées sur nos réseaux sociaux et nos babillards publics  Promotion via les médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)	Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées (1 <sup>re</sup> semaine de juin) via un kiosque d'information et activités de sensibilisation	Bannière web – En continu  Kiosque – 1 <sup>re</sup> semaine de juin Utilisation des affiches de l'OPHQ – - En continu  Annonce de la Semaine québécoise des personnes handicapées sur nos réseaux sociaux et nos babillards publics - En continu  Promotion via les médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn) – En continu	DPCLCRP
Sensibilisation du personnel	Poursuivre la diffusion des images de la marque Employeur	Images d'employés et de la clientèle	En continu	DPCLCRP

## Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques

Le CHU Sainte-Justine répond aux normes légales de la construction et du bâtiment, tant sur les sites Decelles, Sainte-Justine et Marie Enfant en offrant les adaptations mentionnées plus haut.

Obstacles	Description de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsable
Conditions de retour au travail pour les employés avec des limitations fonctionnelles temporaires	Offrir des vignettes de stationnement temporaires  Rendre disponible un plan de quartier avec les places réservées au stationnement pour personnes handicapées	Nombre de vignettes temporaires disponibles  Mise à jour du plan de quartier disponible via le Bureau de santé et sécurité au travail	En continu  Printemps 2023	DPCLCRP
Améliorer l'accès à une salle de bain adaptée avec table à langer pour adulte	Faciliter l'orientation	Rappel aux gestionnaires que la clé se trouve au poste de la sécurité + lien sur le site web  Aménagement d'une 2 <sup>e</sup> salle de bain adaptée	En continu  Avril 2022 à janvier 2024	DSTHDD
Environnement adapté	Identification d'un lieu d'attente dédié et adapté	Lieu identifié	En cours	DSTHDD
Assurer l'accès et la sécurité des lieux physiques	Démarche de désencombrement des espaces et des lieux de circulation	Démarche documentée	Janvier 2023 à janvier 2024	DSTH
Améliorer l'accès aux lève-personnes	Faciliter l'accès aux lève-personnes  Améliorer l'accessibilité	Ajout de lève-personnes  Amélioration de la communication auprès des gestionnaires	En continu  Rappel aux gestionnaires	Direction des soins infirmiers



		Diffuser l'information aux équipes de soins		
Assurer l'accès et la sécurité des lieux physiques	Tous les projets de modernisation prennent en compte l'accessibilité universelle	Plans et devis	En continu	DSTHDD
Politique et procédures concernant la présence d'un animal d'assistance	Diffuser la politique et les procédures concernant la présence d'un animal d'assistance	Politique et procédures à jour disponibles sur le site web : <a href="#">Préparer de votre visite / séjour à Sainte-Justine (chusj.org)</a>	En continu	DQEPE
Environnement physique	Rendre l'attente divertissante	Achat de matériel adapté pour cette clientèle	Janvier 2023 à janvier 2024	DSMSMR

### **Mesures liées à la qualité et la sécurité des soins**

Le CHU Sainte-Justine en tant qu'établissement de soins de santé pour l'ensemble de la population, dispose d'un personnel soignant formé et sensibilisé aux meilleures pratiques pour la prise en charge des personnes handicapées, tel que mentionné plus haut.

<b>Obstacles</b>	<b>Description de la mesure</b>	<b>Indicateurs de résultats</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Responsable</b>
Sensibilisation du personnel	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux différents types d'incapacités via des ateliers spécifiques  Intégrer dans la refonte de l'orientation générale	Nombre de personnes formées	En continu	DPCLCRP

Sensibilisation du personnel	Développer un atelier de formation pour des groupes cibles  Valider avec un groupe pilote  Former les groupes cibles	Calendrier de formation  Capsule témoignage  Évaluation du groupe pilote	Hiver et printemps 2023  Printemps 2023  Automne 2023	DPCLCRP
Approche et continuité des soins et des services	Mettre en place une offre de service avec une personne-ressource pour les parents et le personnel	Personne-ressource identifiée	Printemps 2023	DQEPE

### Mesures liées à l'approvisionnement accessible

Obstacles	Description de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsable
Favoriser l'achat ou la location de biens et services accessibles aux personnes handicapées	S'assurer que les responsables de l'approvisionnement connaissent les principes d'accessibilité universelle	Principes d'accessibilité en matière d'approvisionnement connus par les responsables	En continu	Direction des ressources financières et de la logistique
S'approprier les mesures disponibles pour l'accessibilité universelle	Connaitre et s'approprier <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées : Guide d'accompagnement – volet équipements de bureau - Deuxième édition</i> <a href="#">Guides pour les ministères, les organismes publics et les municipalités - Office des personnes</a>	Mesures connues des responsables des achats  Et de l'équipe du Bureau de santé et sécurité au travail	Automne 2023	Direction des ressources financières et de la logistique  DRPCLCRP

	<a href="http://handicapées.du.quebec.gouv.qc.ca">handicapées du Québec (gouv.qc.ca)</a>			
--	--	--	--	--

**MESURES COVID -19 sont disponibles en continu :**

- Masques transparents
- Capsule TDAH- Super héros disponible en ligne
- Outils sur le site web : [Conseils pour les familles et enfants : COVID-19 \(Coronavirus\) \(chusj.org\)](#)
- Espaces aménagés pour assurer un milieu sécuritaire avec pictogrammes pour faciliter le repérage des espaces réservés aux personnes handicapées
- Service d'interprètes pour personnes malentendantes via le site web : [Visite et séjour au CHU Sainte-Justine \(chusj.org\)](#)
-

## 8. MESURES PARTICULIÈRES PRIORISÉES POUR 2022-2023

### PROJET INCLUSIO – PHASE 1 – Six axes de travail

Reconnaitre les besoins des patients à mobilité réduite et besoins particuliers	Développer des outils d'intervention et de communication (boîte à outils des services disponibles au CHUSJ et sur le site web)
Informier, sensibiliser et former le personnel (accueil des nouveaux employés et en mode continu)	Offrir un environnement sécuritaire et adapté
Développer le processus de cheminement des patients à mobilité réduite et besoins particuliers	Mettre à jour le plan d'action à l'égard des personnes handicapées

### PROJET INCLUSIO - ACTIVITÉS PRIORITAIRES ANNÉE 2022

Obstacles	Description de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsable
Reconnaitre les besoins des patients à mobilité réduite et besoins particuliers	Faire une revue de littérature	Documenter la revue de littérature	Printemps 2022	DQEPE
	Tenir des groupes de discussion avec des parents	Principaux constats, bilan des groupes de discussion et recommandations	Printemps 2022	DQEPE
Identifier les bonnes pratiques pour des patients à mobilité réduite et besoins particuliers	Faire un balisage et visiter le Centre Philou et le Phare Enfants-Familles	Principaux constats, bilan des visites et recommandations	Été 2022	DQEPE
	Développer une collaboration avec le Centre Philou	Collaboration et accompagnement	Été – Automne 2022	DQEPE

Identifier les bonnes pratiques pour le Centre de prélèvements	Faire un balisage dans des centres de prélèvements	Principaux constats, bilan du balisage et recommandations	Été 2022	OPTILAB
Mieux connaître les besoins de la clientèle	Effectuer un sondage auprès de la clientèle	Résultats du sondage	Printemps – Été 2023	DQEPE
Identifier les obstacles pour la clientèle, principalement ceux à mobilité réduite ou avec besoins particuliers	Effectuer des marches exploratoires dans les secteurs en lien avec les trajectoires de soins	Principaux constats et bilan des marches exploratoires  Identification des principaux obstacles	Printemps-Été 2022	Comité de pilotage Inclusio
Aménagement	Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques	Appel d'offres Hiver-Printemps 2023	En continu	DSTH
Recommandation	Identification des changements nécessaires  Élaboration de recommandations  Priorisation  Plan d'action – Phase 2	Automne 2022 et en continu	En cours	Comité de pilotage Inclusio

## 9. ADOPTION ET DIFFUSION

Le CHU Sainte-Justine s'engage à rendre public le présent plan d'action. La directrice adjointe des ressources humaines, culture et leadership, communication et relations publiques a approuvé le présent document en date du 31 mars 2023. Le plan d'action 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées est public et sera disponible sur l'intranet pour l'ensemble du personnel.