

BILAN ANNUEL (2023-2024)
PLAN D'ACTION BIENNAL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2022-2024

Présenté au comité de vigilance et de la qualité
Le 14 mai 2024

PAR Isabelle Portelance

Directrice du Soutien à domicile (SAD) et réadaptation des programmes Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) et de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP)

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Ce document est disponible en médias adaptés. Pour en faire la demande, veuillez communiquer au 438-822-5425.



INTRODUCTION

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, dont les établissements de soins de santé, 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 être élaboré à partir des obstacles identifiés ou constatés à l'égard de l'intégration des personnes handicapées et identifier les mesures qui seront prises dans les prochaines années pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.

Afin d'élaborer le plan d'action, un diagnostic organisationnel a été établi préalablement ce qui a permis de mettre en lumière les opportunités et les différents obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL). Le plan d'action de 2022-2024 s'inscrit dans la continuité du diagnostic organisationnel et du plan d'action 2020-2022. Certains objectifs sont en continuité et d'autres, nouveaux, ont été ajoutés afin de suivre la progression des démarches en cours. Ce plan a fait l'objet d'une approbation par le conseil d'administration le 8 juin 2022.

PORTRAIT DE L'ORGANISATION

Le CIUSSS-EMTL rassemble, entre autres, les établissements suivants:

- Hôpital Maisonneuve-Rosemont
- Hôpital Santa Cabrini
- Institut universitaire en santé mentale de Montréal
- 8 CLSC
- 15 CHSLD
- 4 centres de jour
- 2 centres de recherche
- Maison des naissances Anne-Courtemanche

Le CIUSSS-EMTL exploite les missions suivantes:

- Centre de santé et de services sociaux
- Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
- Centre hospitalier de soins psychiatriques (mission régionale)
- Centre d'hébergement de soins de longue durée

Le CIUSSS-EMTL compte plus de 15 000 employés dispersés dans diverses installations sur un territoire allant de la rue Papineau à l'ouest englobant toute la pointe est de l'île de Montréal. Le CIUSSS-EMTL assure les services pour 524 115 habitants, soit 26 % de la population montréalaise.

Valeurs organisationnelles

Les valeurs organisationnelles qui animent à la fois la gestion et les actions quotidiennes menées par le CIUSSS-EMTL sont la **collaboration, la communication, la qualité des soins et services, le professionnalisme et le respect**. L'engagement du CIUSSS-EMTL quant au plan d'action à l'égard des personnes handicapées est donc en totale cohérence avec ses valeurs organisationnelles.



« NOS VALEURS NOUS UNISSENT »

Il importe aussi de souligner que du personnel de 13 directions distinctes du CEMTL participe au comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ceux-ci contribuent par leur implication à mettre en place des actions porteuses, de mieux comprendre les besoins des personnes en situation de handicap de sensibiliser leurs collègues et de faire du CEMTL un milieu plus inclusif tant pour la clientèle que pour les employés qui vivent une situation de handicap. Une usagère partenaire siège également à ce comité.

Les 4 volets du plan d'action biennal 2022-2024




Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées produit par le CIUSSS-EMTL se décline en 4 axes d'interventions telles que proposées par l'OPHQ.

1. **ARCHITECTURE ET ÉQUIPEMENT;**
2. **PROGRAMMES ET SERVICES;**
3. **FORMATION ET SENSIBILISATION;**
4. **COMMUNICATION**





BILAN DES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2023-2024

Selon les axes d'interventions du plan action 2022-2024, le bilan suivant présente les actions initiales qui ont été poursuivies en 2023-2024 et en fonction des orientations du PAPH.





Axe 1 - Architecture et équipements




Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Direction responsable	État de réalisation, commentaires
1. ACCESSIBILITÉ ET SÉCURITÉ DES DIFFÉRENTS ÉTABLISSEMENTS DU CIUSSS ET DE LEURS AMÉNAGEMENTS				
Tracer la trajectoire d'accès aux différents lieux et services généraux et spécialisés pour personnes handicapées : planifier les analyses dans les centres hospitaliers	Un inventaire des lieux et équipements disponibles pour les personnes handicapées	 Jaune En cours En continu	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	En considérant la vétusté des lieux et en fonction des analyses faites en novembre 2019, l'organisation apporte les correctifs nécessaires en continu pour réduire les obstacles environnementaux de nos lieux.
Concevoir des accès et des aménagements adaptés à la clientèle DI-TSA afin d'amorcer un rétablissement dans nos nouvelles installations.	Inclure les personnes ayant un handicap lors des ateliers de consultation.	 Vert Réalisé En continu	Direction des projets immobiliers majeurs	Dans le cadre du futur hôpital, les consultations ont tenu compte des propositions des patients partenaires ayant un handicap et des experts cliniques en DI-TSA-DP. De plus, dans le cadre de la construction des 2 maisons des aînés et de la maison alternative en DI-TSA-DP, des usagers partenaires, des familles et des intervenants ont été consultés
2. BIENS ET ÉQUIPEMENTS				
Répertorier le nombre d'équipements inclusifs achetés.	Nombre d'équipements inclusifs achetés (continuité). Répertoire des achats de matériels et équipements adaptés aux besoins des personnes handicapées.	 Jaune En cours En continu	Direction de la Logistique	Respect de la politique d'achat d'équipements sécuritaires. En continu, les équipes procèdent aux achats des équipements adaptés pour les employés ou les usagers en situation de handicap.


Axe 2 – Programmes et services

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Direction responsable	État de réalisation, commentaires
3. ACCESSIBILITÉ À TOUS LES PROGRAMMES ET SERVICES				
Appliquer les recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)	Des recommandations du CPQS appliquées et généralisées au CEMTL (continuité). Nombre de plaintes transmises à la CPQS	 Vert Réalisé	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	La répondante PAPH de l'organisation est en contact en continu avec la Commissaire aux plaintes afin d'assurer les suivis lorsque requis. Aucune plainte formelle n'a été répertoriée cette année
Adapter le protocole de prise de rendez-vous et l'accueil en fonction des limitations de la personne.	Un protocole de prise de rendez-vous et d'accueil des usagers révisé qui questionne les besoins d'adaptation (continuité)	 Vert Réalisé En continu	Direction des services professionnels	Les besoins d'adaptation de la personne sont recensés au moment de la prise de rendez-vous. Cette action sera toujours active et devra toujours rester en amélioration continue.
Poursuite de l'attribution des allocations de soutien à la famille (SAF) en utilisant le budget « proche aidant ».	Nombre de familles ayant bénéficié des services de répit avec l'aide du SAF et du budget proche aidant.	 Vert Réalisé En continu	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	Les balises du SAF et du budget proche aidant sont maintenues afin d'offrir des allocations directes aux familles après évaluation. 2 003 usagers distincts ont bénéficié du programme SAF (augmentation de 130 usagers par rapport à l'année précédente)
Poursuivre le développement d'entente d'activité spécifique avec des partenaires communautaires Développer des activités socioprofessionnelles supervisées en DITSADP intra-CEMTL	Nombre de places développées en activités de jour au communautaire et en activités socioprofessionnelles intra-CEMTL	 Jaune En cours	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	Poursuite des activités pour le développement des activités de jour entre autres avec les organismes La Collecte et l'AMDI. 13 places de plus ont été développées au cours de l'année. Poursuite des activités pour le développement d'activités socioprofessionnelles afin de favoriser les habiletés d'intégration au travail. 23 places sont offertes à la clientèle.


Axe 3 – Formation et sensibilisation

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Responsable	État de réalisation, commentaires
4. Développement du plein potentiel de la personne handicapée				
<p>Développer des capsules de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées, en collaboration avec les organismes communautaires</p> <p>S'assurer que les capsules soient accessibles sur Intranet</p>	<p>Une capsule développer et diffusée dans le cadre de la semaine des personnes handicapées (continuité)</p> <p>Répertorier le nombre de consultations des capsules sur Intranet</p>	 Jaune En cours	Direction des communications	Une capsule est en cours de développement.
5. Participation sociale / participation citoyenne				
Inclure une formation sur le processus de production du handicap au personnel en DI-TSA-DP de la DSRPSD	Des formations annuelles actualisées (80% du personnel DSRPSD formé (continuité))	 Jaune En cours	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	Acquisition d'un casque de réalité virtuelle Meta Oculus Quest 2 développé par le chercheur Marc Lanovaz. Ce casque permet aux équipes de DI-TSA de se mettre dans la peau d'une personne autiste afin d'être sensibilisées à leur réalité et adapter ses interventions.
Inclure dans l'orientation du personnel des équipes capsules de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées et adapter lorsque nécessaire les services et les interventions auprès de la personne avec une situation de handicap.	Déployer des capsules dans les équipes.	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines	<p>En hiver 2024, présentation de capsules de sensibilisation aux 15 membres du comité de direction de l'établissement (thématiques : autisme enfant et adulte ainsi que déficience intellectuelle)</p> <p>Tenue d'un atelier de sensibilisation "Dans la peau d'un aîné" présenté par la FADOQ aux employés de la DPIM.</p> <p>Formations spécifiques prévues au catalogue organisationnel de formation de niveau 1 tel que la formation prévention du suicide (AUDIS) spécifique aux personnes ayant une DI-TSA.</p>
Inclure au plan de développement des compétences des cadres.	Répertorier le nombre de formations suivi par les gestionnaires du CIUSSS de l'Est.	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	Présentation et utilisation du casque de réalité virtuelle à l'ensemble des gestionnaires de la Direction SAD et réadaptation.





Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Responsable	État de réalisation, commentaires
6. Relation avec les partenaires, les familles et les usagers				
Mettre en place des mécanismes de concertation CIUSSS-organismes communautaires soutenant les personnes ayant une déficience.	Maintenir les mécanismes de concertation en place avec les organismes en déficience physique (continuité) Maintenir les mécanismes de concertation avec les organismes communautaires en DI et TSA (continuité)	 Vert Réalisé	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	Des rencontres sont établies avec les organismes CRADI et Déphy. Les rencontres régionales ont lieu de 5 à 6 fois par année.
7. Implication des usagers/ familles dans le développement des services				
Inclure des usagers ou leur famille dans les différents processus de consultation de l'offre de service.	Des familles usagers impliquées dans les différents comités/table de travail (usagers/familles impliqués) (continuité) (répertoire)	 Jaune En cours	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	Lors de la réflexion entourant le nouvel hôpital Maisonneuve-Rosemont, les maisons des aînés, la maison alternative, des patients partenaires et des comités des résidents ont été consultés. De plus, des espaces partenaire en DI-TSA-DP et en SAPA ont été créés en juin 2023 afin d'inclure des patients/proches partenaires au sein de nos divers projets (ex. implantation de mesures d'appoints en DP, CPA.) À date, plus de 6 usagers/proches ont été recrutés officiellement.
8. Le cadre de gestion au regard de l'embauche, de l'accueil, de l'intégration et du maintien en emploi de personnes handicapées.				
Rendre accessible aux personnes handicapées le processus d'embauche au CEMTL	Un processus de dotation révisée (continuité)	 Vert Réalisé En continu	Direction des ressources humaines	Les besoins particuliers de la personne au moment de les convoquer à une entrevue ou à un test afin de s'assurer d'être en mesure de l'accompagner dans le processus de sélection sont pris en compte. Les accommodements nécessaires varient en fonction des besoins et de l'environnement (continuité).


Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Responsable	État de réalisation, commentaires
Développer une politique sur les accommodements aux personnes handicapées à l'emploi du CIUSSS	Inclure en employé en situation de handicap au comité du PAPH La politique de dotation d'accueil et d'intégration englobant la personne ayant un handicap est appliquée.	 Rouge Non réalisé	Direction des ressources humaines	Non réalisé

9. Favoriser l'embauche des personnes handicapées





<p>Identifier un budget pour soutenir la mise en place d'accommodements pour l'embauche pour le maintien en emploi de personnes handicapées au CEMTL.</p> <p>Développer un corridor de collaboration avec les organismes de soutien à l'intégration à l'emploi dédié aux personnes en situation de handicap.</p>	<p>Des moyens mis en place pour accommoder les personnes handicapées dans le but de les maintenir à l'emploi du CEMTL (continuité).</p> <p>Un partenariat avec un organisme de soutien à l'intégration à l'emploi dédié aux personnes en situation de handicap de notre territoire est développé.</p> <p>Une augmentation du nombre d'employés vivant une situation de handicap (continuité).</p>	 Vert Réalisé	Direction des ressources humaines	<p>Depuis mai 2022, un poste d'agent de gestion de personnel (AGP) est en poste afin de favoriser l'embauche des personnes en situation de handicap. Son rôle transversal au sein de l'établissement permet l'augmentation et l'adaptation des milieux de travail selon les besoins spécifiques du nouvel employé. L'AGP a été en mesure d'accompagner 16 personnes. L'AGP a également le rôle de développer des partenariats avec les organismes et les instances externes.</p> <p>L'usagère partenaire qui siège au comité directeur a été contactée afin de recueillir les meilleures pratiques</p>
--	---	--	-----------------------------------	--

Axe 4 - Communication

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Responsable	État de réalisation, commentaires
10. Accessibilité du nouveau site web du CIUSSS				
<p>Avoir un site web adapté aux nouveaux standards demandés par le Conseil du Trésor 2018-2019</p> <p>Former les agents web à l'accessibilité et à l'utilisabilité</p> <p>Valider avec des utilisateurs testeurs</p>	<p>Un site web et intranet accessible aux personnes handicapées (continuité).</p> <p>Un audit sur la qualité de l'intégration des technologies est effectué.</p>	 Jaune En cours	Direction des communications	<p>Une firme externe (Agence Cossette) a évalué notre site internet et a émis plusieurs recommandations en lien avec l'accessibilité. Ces recommandations seront appliquées en cours d'année prochaine.</p>
11. Assurer l'accessibilité aux documents, à l'information et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.				
<p>Identifier les besoins prioritaires en matière de documents accessibles ou adaptés</p>	<p>Une liste de documents prioritaires à rendre accessible aux personnes handicapées.</p>	 Jaune En cours	Direction des communications	<p>Adaptation en cours de 6 capsules LSQ sur 8 créées par le CIUSSS des Laurentides. Recension en cours pour identifier si nous avons un autre sujet à développer en langage des signes (ex. politique sans fumée, portes d'entrée par clientèle).</p>
<p>Organiser une activité de partage des expertises réseau/organismes communautaires</p>	<p>Une journée d'échange avec les organismes communautaires (continuité)</p>	 Vert Réalisé	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	<p>L'évènement Clic Déphy e eu lieu le 24 mai 2023. Plus de 30 intervenants et gestionnaires y ont participé.</p> <p>Tenue d'une séance de consultation publique dans le contexte de plan de rétablissement le 26 octobre dernier qui rassemblait plusieurs O.C de différents milieux pour aborder, entre autres, les enjeux entourant l'accès</p>
12. Faire de la promotion de la Semaine des personnes handicapées				
<p>Développer un plan de communication annuel et d'autres évènements</p>	<p>Des activités de communication au sujet de la semaine des personnes handicapées (continuité)</p>	 Vert Réalisé En continu	Direction des communications	<p>La semaine a lieu à chaque en juin et un plan de communication ciblé est défini, de plus, la semaine de la déficience intellectuelle et le mois de l'autisme ont été promus avec différents moyens de communication (présentations de sensibilisation à l'équipe de direction de l'établissement, présentations aux gestionnaires, articles du Fil, reportage, etc.)</p>

Utiliser les capsules de sensibilisation	Des activités de sensibilisation à l'interne sont organisées.	 Vert Réalisé En continu	Direction des communications	Des articles de sensibilisation ont paru dans le Fil dont celui sur l'offre de service en activité socio-professionnelles à même nos installations, le rôle. Un reportage de NOOVO a également été produit avec une de nos usagères ayant une déficience intellectuelle et une intervenante psychosociale de nos services.
--	---	--	------------------------------	--

Légende - Niveau de réalisation :

Couleur	Couleur	Signification
Vert		Actions réalisées
Jaune		Actions en cours
Rouge		Actions compromises
Bleu		Actions ajoutées au plan initial