

BILAN ANNUEL DU PLAN D'ACTION BIENNAL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2020

**Présenté au comité de vigilance et de la qualité
Le 19 janvier 2021**

**Par Isabelle Portelance
Directrice**

Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de
l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP)



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 en octobre 2016 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). C'est de ces constats qu'a découlé le plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) réalisé pour l'année 2017-2018. Le présent plan d'action soit celui de 2018-2020, s'inscrit dans la continuité du plan 2017-18; 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 les membres du CODIR le 24 avril 2018 et a été approuvé par le conseil d'administration le 5 juin 2018.

Bien sûr le contexte actuel de la pandémie de COVID-19 est venu bousculer les actions du PAPH. Certaines actions ont été mises en veille. Par contre, d'autres besoins ont émergé et des solutions innovantes ont été mises en place de manière à soutenir les personnes en situation de handicap durant cette période particulièrement éprouvante.

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
- 3 centres de jour
- 2 centres de recherche

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

En date de décembre 2019, 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 dessert 535 600 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.

Les 4 volets du plan d'action biennal 2018-2020

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

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

ACTIONS RÉALISÉES EN 2018-20

1. AXE D'INTERVENTION : ARCHITECTURE ET ÉQUIPEMENT

1.1 Visite des installations du CIUSSS-EMTL

Lors des visites des installations, 19 éléments d'accessibilité ont été évalués. Les éléments évalués se rapportent à l'environnement extérieur et à l'intérieur des installations (déplacement), aux salles d'examen (s'il y a lieu), à la présence et l'adéquation des équipements médicaux et au système de protection contre les incendies.

Au nombre des visites effectuées en 2018-2019 on compte 15 CHSLD et 8 CLSC. Les visites des hôpitaux Maisonneuve-Rosemont et Santa Cabrini sont déjà entamées mais non terminées.

Des visites effectuées jusqu'à maintenant plusieurs éléments communs sont ressortis et sont à corriger notamment :

- Des rampes d'accès trop inclinées;
- Des ascenseurs sans indicateurs sonores;
- Des salles d'attente sans indicateur visuel ou appel vocal.
- Des comptoirs d'accueil n'ayant pas une hauteur appropriée pour fauteuils roulants;

- Une signalisation/plan du bâtiment non adéquate pour personnes en situation de handicap (soit désuète, soit fonctionnant par codes de couleur ou encore trop en hauteur)
- Une aire de circulation extérieure non adéquate lors de travaux ou de tempête de neige.

Certains éléments se corrigent assez facilement. D'autres feront l'objet de corrections à plus long terme ou dans le contexte de la construction du nouvel hôpital de l'Est.

1.2 **Projet d'agrandissement et de modernisation de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont**

Initiatives et mécanismes mis en place pour adapter l'environnement aux besoins des personnes handicapées dans le cadre du projet d'agrandissement et de modernisation de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont actuellement à l'étape de dossier d'opportunité.

1. **Plan clinique** déterminant les besoins anticipés de la population en termes de soins et de services, ce dernier incluant des éléments de vision clinique souscrivant aux grands principes directeurs du projet, notamment les deux suivants, « faciliter l'accessibilité et la continuité par un parcours fluide et simplifié; » « Un environnement sécuritaire, adaptable et propice à l'amélioration continue ».
2. **Programme fonctionnel** permettant de déterminer le nombre de mètres carrés requis, de même que les aspects opérationnels et technologiques, pour actualiser le plan clinique. Une série d'ateliers a été réalisée afin d'établir des énoncés structurants qui guideront la planification et la conception du futur hôpital.

Parmi les grands thèmes, celui du repérage intuitif-accessibilité compte des énoncés concernant les personnes avec un handicap, notamment :

- Une signalisation universelle adaptée aux besoins de toutes les clientèles :
- Utiliser un langage universel : pictogrammes basés selon les principes de la littératie;
- Prévoir un système de repérage auditif, visuel et tactile;
- Privilégier une signalisation avec un contraste de couleurs pour les clientèles avec des conditions visuelles spécifiques.
- Des accès adaptés aux besoins des différentes clientèles :
- Adapter les accès pour les clientèles avec des besoins spécifiques : autiste, déficiences visuelles, auditives, intellectuelles, à mobilité réduite, bariatrique;
- Faciliter le déplacement des équipements volumineux dans les aires ambulatoires et d'hospitalisation (ex. : fauteuils motorisés, civières, équipements bariatriques);

- Éviter l'installation d'escaliers mécaniques;
- Prévoir une hauteur de comptoir universelle pour la clientèle debout ou en fauteuil roulant.
- Des accès sécuritaires, avec une attention particulière aux clientèles vulnérables.

Dans les consultations auprès des patients partenaires, les personnes ayant un handicap étaient représentées.

1.2 Plan de mesures d'urgence

Des plans de mesures d'urgence (PMU) incluant des mesures spécifiques aux besoins des personnes en situation de handicap ont été réalisés; ces mesures ont d'ailleurs été signalées par l'ajout d'une icône visuelle en marge du document. À cet effet, le comité de PAPH a été consulté et les recommandations émises ont été acheminées aux responsables concernés. Ces plans ont de plus été adoptés et rendus disponibles sur l'intranet du CIUSSS-EMTL dans la section des mesures d'urgence.

Enfin, une formation sur le PMU est en cours de déploiement et il y a un processus d'accompagnement.

1.3 Devis pour les biens et équipement

Au cours du plan d'action précédent, une clause visant à s'assurer de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap a été ajoutée aux devis lors de l'acquisition de bien et d'équipement. Pour le plan d'action 2020-2022, un indicateur permettant de documenter l'équipement inclusif acheté a été ajouté. Le suivi de cet indicateur sera effectué dans les prochains mois.

1.4 Projet de maison alternative

En juin 2019, les CIUSSS de l'Est et du Nord de l'île de Montréal ont conjointement déposé un projet de développement d'une maison alternative. Le projet a été confirmé par le MSSS à l'automne 2019. La maison alternative de 72 places sera dédiée à l'hébergement exclusif de clientèle avant une déficience (DI-TSA-DP) et qui nécessite des soins de longue durée. Les travaux préparatoires sont en cours. Un comité clinique est mis en place avec la participation d'un patient partenaire et d'une famille partenaire. La construction de cette maison alternative est prévue pour débuter au printemps 2021 sur le site du centre multi-services de l'HRDP. Son ouverture est prévue d'ici la fin de 2022.

2. AXE D'INTERVENTION : PROGRAMMES ET SERVICES

2.1 Services adaptés

Les recommandations formulées par la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services sont appliquées de façon continue. Une liaison annuelle est faite avec le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Les résultats pour l'année 2018-2019 ont été reçus, ceux de 2019-2020 sont à venir.

2.2 Budget annuel dédié

Pour l'année 2018-2019 et 2019-2020, un budget annuel de 50 000 \$ est dédié à l'achat ou le remplacement de matériel répondant spécifiquement aux besoins de personnes en situation de handicap. Ce budget permet entre autres de soutenir ou maintenir l'accessibilité à l'emploi aux personnes en situation de handicap. Il peut également servir à défrayer des coûts supplémentaires liés à l'achat ou au remplacement d'équipement adapté n'étant pas couvert par d'autres programmes. À cet effet, un processus énumérant les conditions et les étapes menant à l'utilisation du budget a été rédigé et adopté par le comité PAPH en date du 25 avril 2019. Il a entre autres été décidé d'allouer une partie du budget afin de corriger les éléments soulevés par l'inventaire des lieux et équipement (indicateur 1.1 du plan d'action 2018-2020).

De plus, de l'équipement a été acheté au cours de la dernière année afin de maintenir l'emploi ou d'embaucher des personnes en situation de handicap. Les besoins pour les employés sont identifiés par le service de santé au travail du CEMTL. Celui-ci accompagne aussi le gestionnaire de la personne en situation de handicap dans l'intégration des divers équipements qui ont été achetés.

1. Deux fauteuils bariatriques;
2. Un ordinateur portable;
3. Un bureau adapté

Par ailleurs, il est prévu qu'un plan de communication soit établi afin de faire connaître les critères permettant l'acceptation d'une demande liée au budget dédié à l'achat ou le remplacement de matériel répondant aux besoins de personnes en situation de handicap.

3. AXE D'INTERVENTION : FORMATION ET SENSIBILISATION

3.1 Formation PPH (processus de production du handicap)

Cette formation est offerte au personnel de la direction DI-TSA-DP. Elle permet une analyse spécifique de la situation de la personne handicapée en fonction des trois grands thèmes (les habitudes de vie, les facteurs environnementaux et personnels) en misant sur les facteurs de protection et les forces de la personne afin de réduire la situation de handicap. Tout comme en 2017-2018, plus de 80 % du personnel de la direction a été formé durant l'année 2018-2019. La formation a été interrompue en raison du contexte de pandémie.

Cette formation fait maintenant partie du niveau 1 du plan de développement des compétences du CEMTL afin que les nouveaux employés de la direction des programmes de DI-TSA et DP soient systématiquement formés à cette approche.

En 2017-18; 47 personnes ont reçu cette formation.
En 2018-19; 20 personnes ont reçu cette formation.

En novembre 2019, 20 personnes ont reçu cette formation. Ensuite, une seconde formation devait avoir lieu en mars 2020. Elle n'a pas eu lieu en raison de la pandémie.

3.2 Liens avec organismes communautaires

Un lien étroit est assuré avec les organismes communautaires en déficience physique (DP) via le comité de concertation régionale entre les organismes communautaires en DP et les 5 CIUSSS montréalais. Ce comité est en vigueur depuis novembre 2017. C'est ce comité qui est d'ailleurs à l'origine de la journée *Clic Déphy*, une rencontre rassemblant des organismes communautaires en DP et les intervenants du réseau, qui s'est déroulée le 7 novembre 2018.

Un comité de concertation régional avec les organismes communautaires en DI-TSA est également actif, ce dernier ayant débuté ses travaux en janvier 2019.

3.3 Processus d'embauche

Lors des entrevues de sélection ou d'examens d'embauche, les besoins particuliers des candidats en situation de handicap sont évalués afin de bénéficier de l'accompagnement nécessaire. Les accommodements varient en fonction des besoins et de l'environnement.

De plus, une procédure sur l'accommodement pour les candidats ayant des limitations fonctionnelles a été adoptée en mars 2018.

Concernant le processus d'embauche, une formation « *Comment améliorer le processus des personnes en situation de handicap auprès de votre organisation* » a été suivie (les 11 décembre 2018 et 12 mars 2019) par des membres du personnel de la DRHCAJ.

3.4 Affichages des postes

Le CIUSSS-EMTL favorise l'accès des personnes en situation de handicap aux affichages de postes. Une indication est maintenant présente sur l'ensemble des affichages externes à cet effet.

Quant à la politique de dotation, d'accueil et d'intégration, l'écriture de cette dernière est en cours et tiendra compte des personnes en situation de handicap.

Il en est de même pour la nouvelle politique d'orientation du personnel syndiqué de catégorie 1, 2, 3, 4 et des employés non syndiqués (SNS).

Enfin, un partenariat avec un organisme communautaire de soutien à l'intégration à l'emploi de personnes en situation de handicap est développé. L'organisme en questions est *Moelle épinière* et *Motricité Québec (Mémo Québec)*. Les liens avec cet organisme reprendront dès que la situation pandémique le permettra.

4. AXE D'INTERVENTION : COMMUNICATION

4.1 Activités de communication

Des activités de promotion via différents outils de communication (page Facebook, intranet, écran numérique, affiches) sont effectuées pour souligner la semaine québécoise de la déficience intellectuelle (en mars), le mois de l'autisme (avril), la semaine des personnes handicapées (juin) et enfin la journée internationale des personnes handicapées (décembre).

Par ailleurs, trois capsules vidéo ont été développées et diffusées dans le cadre de la semaine des personnes handicapées en juin 2018.

Une présentation du PAPH a également été faite en octobre 2019 lors du carrefour des cadres. Enfin, le 3 décembre de la même année, un feuillet contenant des trucs simples à mettre en place dans les interventions auprès de personnes présentant un trouble de la communication (dysphasie) a été diffusé dans l'ensemble de l'établissement pour souligner la journée internationale des personnes handicapées et ainsi sensibiliser le personnel à la réalité des personnes qui vivent avec un handicap invisible.

Cette année pour souligner la journée internationale des personnes handicapées un communiqué de presse a été publié afin de souligner la mise en place de l'interprétariat par vidéo à distance (IVD) afin d'assurer aux personnes sourdes ou malentendantes un accompagnement adéquat par un interprète du SIVET en télé intervention lors du processus de dépistage COVID -19 à la clinique Chauveau. Le CEMTL est le seul CIUSSS à offrir ce service à Montréal. Ce service a aussi fait l'objet d'un reportage télé à NOOVO. L'IVD est aussi disponible depuis quelques mois aux urgences de l'HMR et de HSCO.

Dans le cadre de cette même journée internationale, le journal interne Le Fil a fait un reportage sur le cours de Yoga adapté pour les personnes ayant une DP qu'une ergothérapeute a transformé en Yoga virtuel vu le contexte de pandémie.

4.2 Activités de rencontre entre le réseau et les organismes communautaires

Le 7 novembre 2018 s'est tenue, en partenariat avec les programmes services en déficience physique des 5 CIUSSS de Montréal et DéPhy Montréal, la journée *Clic Déphy*. Cet événement a permis à plus de 175 membres du personnel du réseau de faire connaissance avec les partenaires communautaires qui offrent des services aux personnes vivant avec une déficience physique, motrice, sensorielle, du langage et de la parole. Installés sous forme de kiosques, plus de

40 organismes communautaires ont pu présenter leur offre de services et développer des liens avec le personnel du réseau.

Le sondage de satisfaction a révélé un taux de satisfaction de 93 % pour les membres (organismes communautaires) participants et de 97 % pour le personnel du réseau.

Sur plus de 150 répondants au sondage de satisfaction, ceux-ci ont notamment mentionné la qualité de l'organisation de l'évènement, une meilleure connaissance des offres de services offerts par le milieu communautaire ainsi que la consolidation de liens entre les organismes communautaires et le personnel du réseau. Enfin, la nécessité de reproduire l'évènement annuellement ou à tout le moins à chaque 2 ans a figuré également à la liste des commentaires obtenus.

4.3 Autres collaborations avec les partenaires communautaires :

1. Activité de yoga et activités physiques en douceur pour personnes ayant une DP : plus de 48 personnes y participent.
2. Journée Transition École Vie Active (TEVA) a eu lieu en janvier 2020 :
 - Les équipes DI-TSA du CEMTL étaient présentes. De plus, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services y a tenu un kiosque en compagnie de ses collègues commissaires des autres CIUSSS.

RÉSULTATS

1. Nombre de plaintes et demande d'assistance formulées à la Commissaire aux plaintes

En 2017-2018, le nombre de plaintes et demandes d'assistance dirigées vers la CPQS en ce qui a trait à l'accès aux installations et à l'accès (physique) aux services était de quatre. En 2018-2019, ce nombre était de sept. Pour l'année 2019-2020, les données ne sont pas encore disponibles.

2. Nombre d'employés en situation de handicap à l'embauche du CIUSSS-EMTL

Lors du diagnostic organisationnel réalisé en octobre 2016, le CIUSSS-EMTL comptait 78 employés handicapés (déclarés), c'est-à-dire une proportion de 0,55 % des employés. Pour l'année 2019-2020, 58 employés ont déclaré une situation de handicap.

Portée et mise en œuvre du présent plan d'action à l'égard des personnes handicapées

La mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées se veut un exercice évolutif et continu. Un bilan et des ajustements annuels sont effectués et le degré d'avancement de même que les résultats obtenus feront l'objet d'un suivi régulier au comité de direction.

En bref, quelques réalisations des années 2018-2020 :

- Visite des 15 CHSLD, des 8 CLSC et début des visites des hôpitaux Santa Cabrini, Maisonneuve-Rosemont et IUSMM, dans le but d'identifier :
 1. Les obstacles permettant l'accès aux services afin de les corriger;
 2. Les services disponibles pour les personnes en situation de handicap pour chaque établissement.
- Réalisation des plans de mesures d'urgence (PMU) incluant des mesures spécifiques aux besoins des personnes en situation de handicap;
- Élaboration et adoption par le comité PAPH d'un processus énumérant les conditions et les étapes menant à l'utilisation d'un budget dédié à l'achat ou le remplacement de matériel répondant spécifiquement aux besoins de personnes en situation de handicap;
- Mise en place d'un comité de concertation avec les organismes communautaires en DI-TSA, ce dernier ayant débuté en janvier 2019.
- Tenue de la Journée *Clic Déphy* le 7 novembre 2019 (plus de 175 participants);
- Mise en œuvre d'activités de communication pour souligner la semaine québécoise de la déficience intellectuelle (en mars), le mois de l'autisme (avril), la semaine des personnes en situation de handicap (juin) et enfin la journée internationale des personnes handicapées (décembre).
- Dépôt d'un projet de construction d'une maison alternative en partenariat avec le CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal dont l'objectif est de développer 72 places en hébergement pour la clientèle ayant une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme avec des besoins spécifiques.
- Tenue du salon DI-TSA 18 ans et plus le 29 janvier 2020 regroupant plusieurs ressources communautaires et les CIUSSS de l'île de Montréal.
- Inclusion de patient partenaire, ayant un handicap, dans les comités de consultation sur la construction du nouvel hôpital (HMR) afin de planifier la signalisation et l'accès adaptés de tous les secteurs du futur hôpital.

Dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 :

1. Le CIUSSS de l'Est autorise l'accompagnement des personnes en situation de handicap dans la prestation de service.
2. Implantation de l'interprétation visuelle à distance (IVD), le contexte de la pandémie et le port du masque dans les installations ont mis en lumière la problématique vécue par les personnes sourdes ou malentendantes lors de consultation à l'urgence de nos hôpitaux. En collaboration avec le SIVET, ce service a été déployé dans les hôpitaux du CEMTL ainsi qu'au centre de dépistage Chauveau, site de dépistage accessible pour les personnes à mobilité réduite.
3. L'équipe en déficience physique du CLSC de l'Est en collaboration avec l'organisme communautaire Alpha a fait l'adaptation des cours de yoga à distance, afin de permettre à la clientèle de bouger à l'intérieur de leur domicile.
4. Rehaussement et assouplissement de l'administration de l'allocation de soutien à la famille pour les proches aidants des usagers ayant une DI-TSA-DP afin de s'offrir des services de répit gardiennage dans un contexte où les activités régulières ont été diminuées ou arrêtées de façon temporaire.
5. Cellule de crise 5 CIUSSS avec les organismes communautaires des clientèles en DI-TSA-DP afin de soutenir la reprise partielle des activités des camps de jour (brigade PCI du CIUSSS en support aux organismes).