

# BILAN ANNUEL DU PLAN D'ACTION BIENNAL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2022

Présenté au comité de vigilance et de la qualité  
Le 17 mai 2022

**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 514-524-3544 poste 25215





## 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 fera l'objet d'une approbation par le conseil d'administration le 8 juin 2022.

Le contexte actuel de la pandémie de COVID-19 est venu bousculer les actions du PAPH 2020-2022. 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
- 4 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

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 10 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 2020-2022**


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 2020-2022**




La période 2020-2022 fut marquée par une crise sanitaire qui a chamboulé, entre autres, plusieurs travaux importants. Malgré l'importance organisationnelle accordée au PAPH, celui-ci n'a pas été épargné. Cependant, plusieurs actions ont été maintenues et certaines initiatives ont vu le jour lors de la crise sanitaire en toute concordance avec les principes directeurs guidant le PAPH. Selon les axes d'interventions du plan action 2020-2022, le bilan suivant présente uniquement les actions initiales qui ont été poursuivies ainsi que les initiatives mises en place en contexte de pandémie. Les actions prévues au plan action 2020-2022 non poursuivies se retrouveront au sein du plan action 2022-2024 qui sera présenté pour approbation au conseil d'administration le 8 juin 2022.

## Axe 1 - Architecture et équipements



Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Échéancier	Responsable	État de réalisation, commentaires
<b>ACCESSIBILITÉ ET SÉCURITÉ DES DIFFÉRENTS ÉTABLISSEMENTS DU CIUSSS ET DE LEURS AMÉNAGEMENTS</b>					
1.1 Implanter l'outil de l'Interprétation visuelle à distance (IVD) dans les installations	Déploiement de l'outil dans les hôpitaux ainsi qu'au centre de dépistage.	 (bleu)		DSI	La crise sanitaire et le port du masque ont mis en lumière les besoins spécifiques de la clientèle malentendante dans un contexte de soins. En collaboration avec le SIVET, les outils ont été déployés au sein des urgences des deux hôpitaux, centres de dépistages et centres de vaccination.

## Axe 2 - Programmes et services




Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Échéancier	Responsable	État de réalisation, commentaires
<b>ACCESSIBILITÉ À TOUS LES PROGRAMMES ET SERVICES</b>					
2.1 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	 (vert)	En continu	Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité	Aucune plainte n'a été déposée par un usager à la Commissaire. Nous pouvons supposer que les mesures mises en place lors de la crise sanitaire pour adapter tous types de services selon les besoins spécifiques d'une personne en situation de handicap ont eu un effet positif.
2.2 Dédier un budget pour le surplus de coûts à l'achat (si applicable) de matériels/ équipements adaptés aux besoins des personnes handicapées. Budget de 50K récurrent	Répertoire des achats de matériel et équipements adaptés aux besoins des personnes handicapées	 (vert)	Avril 2021	DSRPSD	Un budget annuel de 50 000\$ est disponible pour acheter du matériel/équipements selon les besoins évalués et spécifiques de la personne
2.3 Élargir les critères d'accès à l'allocation de soutien à la famille (SAF) en utilisant le budget « proche	Nombre de familles ayant bénéficié des services de répit avec l'aide du SAF et	 (vert)	Avril 2021	DSRPSD	Les balises du SAF ont été élargies afin d'offrir des allocations directes aux familles après


Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Échéancier	Responsable	État de réalisation, commentaires
aidant » au besoin pendant la pandémie	du budget proche aidant.				évaluation. Cet assouplissement a permis aux familles de s'offrir des services de répit dans un contexte où ceux-ci étaient diminués ou même cessés dû aux restrictions en crise sanitaire. (total 137 familles desservies)
2.4 Entente d'activité spécifique à conclure avec des partenaires communautaires.  Développer des activités socioprofessionnelles supervisées en DI-TSA-DP intra-CEMTL	Nombre de places développées en activités de jour au communautaire en activités socioprofessionnelles intra-CEMTL.	 (vert)   (Jaune)	2021	DSRPSD	Suite à des conclusions d'entente, 10 places ont été développées avec les organismes La Collecte et l'AMDI (activité de jour)  Pour favoriser les habilités d'intégration au travail, une vingtaine de places intra-CIUSSS seront développés au cours 2022-2024 (plateaux techniques et stage).
2.5 Adapter les sites de vaccination et de dépistage aux besoins spécifiques de la clientèle	Mise en place d'outils, équipements, espaces et personnel en fonction des besoins	 (bleu)		Direction de la vaccination	Une trajectoire de vaccination dédiée à la clientèle DI-TSA a permis aux usagers et à leurs familles de bénéficier d'une vaccination sécuritaire et agréable. Cela a permis également d'atteindre de hauts taux de vaccination et une satisfaction élevée des familles et des usagers.  Le centre de dépistage Chauveau a également été adapté en fonction des besoins de ce type de clientèle.

### Axe 3 – Formation et sensibilisation


Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Échéancier	Responsable	État de réalisation, commentaires
<b>RELATION AVEC LES PARTENAIRES, LES FAMILLES ET LES USAGERS</b>					
3.1 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)	En continu	DSRPSD	Des rencontres ont été maintenues et les thèmes de celles-ci ont varié en fonction de la crise sanitaire. Les organismes CRADI et Déphy étaient présents et ont été consultés à diverses occasions.  Les rencontres régionales ont repris depuis janvier 2022.
<b>IMPLICATION DES USAGERS/FAMILLE DANS LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES</b>					
3.2 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).	 (vert)	En continu	DSRPSD DJASP DSMDI DPIM	Lors de l'implantation de la trajectoire de vaccination adaptée à la clientèle DI-TSA-DP, des familles et usagers ont été consultés afin de recueillir leurs besoins et pistes d'améliorations. Lors des comités de réflexion du nouvel hôpital Maisonneuve-Rosemont et de la maison alternative en Déficience physique, des patients partenaires sont également inclus.







Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Échéancier	Responsable	État de réalisation, commentaires
<b>CADRE DE GESTION AU REGARD DE L'EMBAUCHE, DE L'ACCUEIL, DE L'INTÉGRATION ET DU MAINTIEN À L'EMPLOI DE PERSONNES HANDICAPÉES</b>					
3.3 Rendre accessible aux personnes handicapées le processus d'embauche au CEMTL	Un processus de dotation révisée	 (jaune)	En continu	DRHCAJ	Une personne en situation de handicap siège au comité directeur du PAPH. Celle-ci représente également l'organisme Déphy Montréal
3.4 Développer une politique sur les accommodements aux personnes handicapées à l'emploi du CIUSSS	Inclure un employé en situation de handicap au comité du PAPH	 (jaune)			La politique de dotation d'accueil et d'intégration englobant la personne ayant un handicap est toujours en cours de rédaction.
	La politique de dotation d'accueil et d'intégration englobant la personne ayant un handicap est appliquée (ajout)				La politique réseau sur la gestion intégrée de la prévention, de la présence et de la qualité de vie au travail (POL-036) fait mention que les missions de l'établissement consistent, entre autres, à développer une offre de soins et services « qui facilite l'inclusion des personnes plus vulnérables et à risque de le devenir, dans le respect de leurs droits et dignité »
	Nombre de personnes en situation de handicap embauchées par année au CEMTL				
	Nombre de personnes en situation de handicap embauchées par année au CEMTL				
<b>FAVORISER L'EMBAUCHE DES PERSONNES HANDICAPÉES</b>					
3.5 Identifier un budget pour soutenir la mise en place d'accommodements pour l'embauche pour le maintien en emploi de personnes handicapées au CEMTL	Des moyens mis en place pour accommoder les personnes handicapées dans le but de les maintenir à l'emploi du CEMTL (continuité).	 (jaune)	En continu	DRHCAJ	À l'hiver 2022, un poste d'agent de gestion de personnel a été créé et affiché pour favoriser l'embauche des personnes en situation de handicap. Son rôle transversal au sein de l'établissement permettra

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Échéancier	Responsable	État de réalisation, commentaires
3.6 Développement un corridor de collaboration avec les organismes de soutien à l'intégration à l'emploi dédié aux personnes en situation de handicap	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 (ajout)  Une augmentation du nombre d'employés vivant une situation de handicap (continuité).	 (jaune)			l'augmentation et l'adaptation des milieux de travail selon les besoins spécifiques du nouvel employé.

### Axe 4 - Communication

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Échéancier	Responsable	État de réalisation, commentaires
<b>FAIRE LA PROMOTION DE LA SEMAINE DES PERSONNES HANDICAPÉES</b>					
4.1 Développer un plan de communication annuel et d'autres événements où l'on doit mettre de l'emphase	Déploiement de l'outil dans les hôpitaux ainsi qu'au centre de dépistage.	 (vert)		DRHCAJ DSRPSD	L'Établissement a souligné : le mois de l'autisme, la semaine de la déficience intellectuelle et la journée internationale des personnes handicapées.

### Légende - Niveau de réalisation :

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