

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

CIUSSS DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

PLAN D'ACTION ANNUEL 2024-2025

Montréal, le 13 juin 2024

*Ce plan d'action à l'égard des personnes handicapées
a été adopté au conseil d'administration
du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
en date du **13 juin 2024**, en vertu de la
résolution no **CA2024-06-13_5.3.16***

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Membres du comité du CEMTL:

Mme Anne Pelletier, Déphy Montréal, Usagère-partenaire et organisme communautaire
Mme Caroline Gravel, Direction de l'hébergement de soins de longue durée (DHSLD)
Mme Caroline Petitjean, Direction SAD et réadaptation du programme SAPA et DI-TSA-DP (DSRPSD)
Mme Catherine Hupé, Direction des soins infirmiers (DSI)
M. Daniel Groulx, Direction des ressources humaines – volet dotation (DRH)
M. Daniel Tétreault, Direction des services professionnels (DSP)
Mme Émilie Landry, Direction des ressources humaines – volet administration de la santé au travail (DRH)
Mme Fabiola Vancol-Fable, Direction des services multidisciplinaire en milieu hospitalier (DSM)
Mme Géraldine Spitz, Direction des ressources humaines – volet SST (DRH)
Mme Isabelle Portelance, Direction SAD et réadaptation du programme SAPA et DI-TSA-DP (DSRPSD) et responsable du comité
M. Jason St-Germain, Direction de la logistique et des approvisionnements (DL)
Mme Julie Néron, Direction des programmes jeunesse et activités de santé publique (DJASP)
Mme. Manuella Simonne Zinmankan, Direction des projets immobiliers majeurs (DPIM)
Mme Marie-Ève Brisson, Direction des communications (DC)
Mme Mélanie Lemieux, Direction des services techniques (DST)
M. Pascal Beauchamps, Direction des ressources technologiques (DRT)
M. Thibaud Jézéquel, Direction des programmes en santé mentale et dépendance (DSMDI)

INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20), adoptée en 2004, vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et, par l'implication des ministères et de leurs réseaux, à favoriser leur intégration à la société en prévoyant diverses mesures pour les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le déploiement et l'organisation de ressources et de services à leur égard¹.

L'une des mesures préconisées est l'adoption pour chaque organisme public d'un plan d'action annuel destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Plus particulièrement, la Loi prévoit que ce plan d'action doit reconnaître les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et les mesures qui seront prises dans la prochaine année pour y remédier.

Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal souscrit aux objectifs prévus à la loi en présentant son plan d'action annuel 2024-2025 à l'égard des personnes handicapées. Le présent plan d'action vise à réduire, voire éliminer, et à prévenir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et précise les étapes à franchir pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées. Il s'inspire des constats soulevés dans le diagnostic organisationnel déposé en octobre 2016 au MSSS et s'inscrit en continuité du plan d'action 2018-2020, 2020-2022 et 2022-2024.

Il est important de noter que plus de 13 directions différentes composent le comité du PAPH au CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. De plus, une personne en situation de handicap provenant d'un organisme communautaire siège également sur le comité à titre de membre permanent.

Conformément au Guide ministériel de l'élaboration du plan action annuel à l'égard des personnes handicapées, chaque moyen sera catégorisé par une des huit mesures définies au guide et sont détaillées à la fin du document présent. Pour faciliter la lecture du plan action, l'identifiant a été placé devant la description du moyen.

¹ Chapitre 1 art. 1.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, Éditeur officiel du Québec, 1er novembre 2016

AXE D'INTERVENTION 1 – ARCHITECTURE ET ÉQUIPEMENTS

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
1. Accessibilité et sécurité des différents établissements du CIUSSS et de leurs aménagements	Immeubles construits avant 1976 pas toujours accessibles Équipements adaptés pas toujours disponibles dans les différents services.	Identifier et réduire les obstacles environnementaux. Adapter nos installations actuelles en fonction des besoins	<input type="checkbox"/> Apporter des correctifs/achats en continu lorsqu'un enjeu d'accès et de sécurité est constaté et qui peut être atténué <input type="checkbox"/> Recenser les besoins de rehaussement pour adapter davantage les 8 CLSC <input type="checkbox"/> Recenser le ratio stationnement réservé pour personnes handicapées vs. Régulier et apporter des correctifs au besoin.	Toutes les directions DSM DST	Mars 2025	Nombre d'achats et de correctifs mis en place dans toutes nos installations Inclure une personne ayant un handicap dans la recension du rehaussement en CLSC Nombre/Types de correctifs apportés aux stationnements
	Manque d'accès adaptés aux besoins de la clientèle ayant un handicap dans la mise en place de nouveau service et dans les projets immobiliers majeurs	Faciliter l'accessibilité et la continuité par un parcours fluide et simplifié	<input type="checkbox"/> Concevoir des accès et des aménagements adaptés à la clientèle, les visiteurs et les employés pour tous les projets immobiliers majeurs <input type="checkbox"/> Adapter les cliniques IPS nouvellement mise en place aux besoins	DPIM DSI	En continu Mars 2025	Avoir des accès adaptés pour la clientèle Inclure des organismes, des personnes ayant un handicap et/ou des usagers partenaires lors des ateliers de consultation. Clinique IPS adaptés au PPH
2. Biens et équipements	Le manque de biens et équipements non adaptés	S'assurer que les biens et équipements tiennent compte des besoins des personnes handicapées S'assurer que les acquisitions de nouveaux équipements répondent aux exigences en accessibilité universelle	<input type="checkbox"/> Répertorier le nombre d'équipements inclusifs achetés. <input type="checkbox"/> Concevoir un aide-mémoire à l'intention des gestionnaires pour l'acquisition d'équipements adaptés afin de faciliter le processus	DL	Décembre 2024	Nombre d'équipements inclusifs achetés. Répertoire des achats de matériels et équipements adaptés aux besoins des personnes handicapées Mise en place d'un aide-mémoire

AXE D'INTERVENTION 2 – PROGRAMMES ET SERVICES						
ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
3. Accès à tous les programmes et services	Les intervenants ne connaissent pas les besoins de la personne handicapée avant la dispensation des soins/services	Assurer des services adaptés aux besoins de la personne	<input type="checkbox"/> Appliquer les recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) <input type="checkbox"/> Adapter le processus de prise de rendez-vous et l'accueil en fonction des limitations de la personne. <input type="checkbox"/> Implanter la grille de standardisation d'allocation de service pour le soutien à la parentalité pour nos usagers en déficience physique	Directions concernées Directions cliniques DSRPSD	En continu En continu Mars 2025	Des recommandations du CPQS appliquées et généralisées au CEMTL Nombre de plaintes transmises au CPQS Un protocole de prise de rendez-vous et d'accueil des usagers révisé qui questionne les besoins d'adaptation Déploiement de la grille Nombre d'usagers recevant l'allocation de service pour le soutien à la parentalité
	Insuffisance de places en répits pour les familles des personnes ayant un handicap	Assurer des services de répits en quantité suffisante pour répondre aux besoins des proches aidants	<input type="checkbox"/> Poursuite de l'attribution des allocations de soutien à la famille en utilisant le budget « proche aidant »	DSRPSD	En continu	Nombre de familles ayant bénéficié des services de répit avec l'aide du SAF et du budget proche aidant.
	Insuffisance de places en activités de jour et socioprofessionnelles	Développer des places supplémentaires en activités de jours et/ou socioprofessionnelles	<input type="checkbox"/> Poursuivre le développement d'entente d'activité spécifique avec des partenaires communautaires Développer des activités socioprofessionnelles supervisées en DITSADP intra-CEMTL	DSRPSD	Mars 2025	Nombre de places développées en activités de jour au communautaire et en activités socioprofessionnelles intra CEMTL

AXE D'INTERVENTION 3 – FORMATION ET SENSIBILISATION

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
4. Développement du plein potentiel de la personne handicapée	La méconnaissance de problématiques vécues par des personnes handicapées	Augmenter la compréhension de la réalité des personnes handicapées	<input type="checkbox"/> Développer des capsules de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées, en collaboration avec les organismes communautaires	Direction des communications	Mars 2025	Une capsule développée et diffusée dans le cadre de la semaine des personnes handicapées Recenser le nombre de consultation des capsules déposées sur intranet
5. Participation sociale/Participation citoyenne	La méconnaissance des personnes handicapées, de leur potentiel et de leurs besoins par le personnel. Présence de préjugés, de discrimination	Sensibiliser le personnel et les gestionnaires à la réalité des personnes handicapées	<input type="checkbox"/> Formaliser l'utilisation du casque de réalité virtuelle dans le processus d'accueil des intervenants en DI-TSA	DSRPSD	En continu	Nombre de personnel formé (minimum 80% du service).
			<input type="checkbox"/> Inclure au plan de développements des compétences du CIUSSS, une formation brève sur la réalité des PPH	Direction des ressources humaines	Mars 2025	Développement d'une capsule informative incluse au plan de développement des compétences du CIUSSS Groupes spécifiques pour lesquels cette information est pertinente sont identifiés et ciblés.
6. Relation avec les partenaires, les familles et les usagers		Assurer un lien étroit avec les organismes de façon à identifier rapidement les besoins et traiter rapidement les irritants.	<input type="checkbox"/> Maintenir en place des mécanismes de concertation CIUSSS-organismes communautaires soutenant les personnes ayant une déficience	DSRPSD	En continu	Présence de mécanismes de concertation en place avec les organismes en déficience physique Présence de mécanismes de concertation avec les organismes communautaires en DI et TSA

AXE D'INTERVENTION 3 – FORMATION ET SENSIBILISATION (SUITE)						
ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
7. Implication des usagers/ familles dans le développement des services	Les personnes handicapées et leurs familles sont peu impliquées dans les consultations	S'assurer d'impliquer les usagers et leur famille dans le développement ou l'organisation des services.	<input type="checkbox"/> Inclure des usagers ou leur famille dans les différents processus de consultation de l'offre de service	Toutes les directions	En continu	Nombre de familles usagers impliquées dans les différents comités/table de travail (usagers/familles impliqués)
8. Le cadre de gestion au regard de l'embauche, de l'accueil, de l'intégration et du maintien en emploi de personnes handicapées	Peu d'action de promotion du potentiel des personnes handicapées sur leur participation sociale, incluant l'aspect professionnel	Rendre accessibles les emplois au CEMTL aux personnes handicapées Concevoir des affichages de poste inclusifs	<input type="checkbox"/> Réviser le processus de dotation incluant la structure d'affichage de poste et d'entrevue (inclure nom ressource, adapter cahier d'entrevue, ajuster les descriptions de fonction, etc.) <input type="checkbox"/> Établir des liens avec des organismes d'employabilité spécialisés pour affichage de poste <input type="checkbox"/> Concevoir une offre de service d'accompagnement pour les gestionnaires Réviser la page du site internet – section carrières et stages	Direction des ressources humaines	Décembre 2024	Présence d'affichage de poste adapté Nombre de personne ayant déclaré une situation de handicap dans le formulaire d'accès à l'égalité en emploi
		S'assurer de l'application et du respect des politiques RH	<input type="checkbox"/> Développer une politique sur les accommodements aux personnes handicapées à l'emploi du CIUSSS	Direction des ressources humaines	Mars 2025	La politique de dotation d'accueil et d'intégration englobant la personne ayant un handicap est appliquée. La nouvelle politique d'orientation du personnel syndiqué de catégorie 1,2,3,4 et des employés non syndiqués (SNS) qui englobe la personne ayant un handicap est appliquée.

AXE D'INTERVENTION 3 – FORMATION ET SENSIBILISATION (SUITE)						
ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
9. Favoriser l'embauche des personnes handicapées	Le processus d'embauche n'est pas facilement accessible aux personnes handicapées	Favoriser l'accès aux affichages de postes aux personnes handicapées	<input type="checkbox"/> Développer un corridor de collaboration avec les organismes de soutien à l'intégration à l'emploi dédié aux personnes en situation de handicap.	Direction des ressources humaines	En continu	Des moyens mis en place pour accommoder les personnes handicapées dans le but de les maintenir à l'emploi du CEMTL ; 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. Une augmentation du nombre d'embauche/rétention d'employés vivant une situation de handicap.

AXE D'INTERVENTION 4 – COMMUNICATION						
ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE RÉSULTATS
10. Accessibilité du nouveau site web du CIUSSS	Manque d'accessibilité dans les sites web existants	S'assurer de l'approche inclusive pour la création du nouveau site web CIUSSS/intranet/ Documents Avoir un site web adapté aux nouveaux standards demandés par le Conseil du Trésor 2018-2019.	<input type="checkbox"/> Appliquer les recommandations de la firme externe (Agence Cossette) en lien avec les enjeux d'accessibilité <input type="checkbox"/> Former les agents web à l'accessibilité et à l'utilisabilité	Direction des communications	Mars 2025	Un site web et intranet accessible aux personnes handicapées Un audit sur la qualité de l'intégration des technologies est effectué <i>Consultation auprès de notre usagère partenaires et autres partenaires en situation d'handicap</i>
11. Assurer l'accessibilité aux documents, à l'information et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Manque de documentation répondant aux besoins identifiés par les clients Accès adapté à certains documents pour les personnes ayant un déficit auditif	Avoir la documentation du CIUSSS accessible aux personnes handicapées	<input type="checkbox"/> Identifier les besoins prioritaires en matière de documents accessibles ou adaptés <input type="checkbox"/> Adapter et déposer les capsules en LSQ sur le site internet	Direction des communications	Décembre 2024	Une liste de documents prioritaires à rendre accessible aux personnes handicapées
	Méconnaissance des offres de services des organismes communautaires	Orienter les usagers vers le bon service	<input type="checkbox"/> Participer aux différents évènements communautaires	DSRPSD	En continu	Créer des liens avec les organismes communautaires sur notre territoire
12. Faire de la promotion de la Semaine des personnes handicapées et autres thématique pertinente	Méconnaissance de la situation des personnes handicapées par le personnel	Sensibiliser le personnel et la population à la réalité des personnes handicapées.	<input type="checkbox"/> Développer un plan de communication annuel et d'autres événements pour souligner les thématiques pertinentes Utiliser les capsules de sensibilisation	Direction des communications	En continu	Plan de communication développé qui inclut des activités de communication au sujet de la semaine des personnes handicapées et autres thématiques pertinentes (ex. autismes, déficience intellectuelles, personnes âgées, etc.) Activités de sensibilisation à l'interne sont organisées

Légende : Types de mesures (réf. Guide pour l'élaboration du plan action annuelle à l'égard des personnes handicapées)

○	Mesures de promotion
○	Mesures d'accessibilité aux services offerts
○	Mesures d'accessibilité en travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi
○	Mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations.
○	Mesure d'accessibilité à l'information et aux documents
○	Mesures d'adaptation aux situations particulières : situation d'urgence, de santé publique, de sécurité civile.
○	Mesure d'approvisionnement en biens et en services accessibles.
○	Mesure adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées.