

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

CIUSSS DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

PLAN D'ACTION BIENNAL 2018-2020

Approuvé au Comité de direction le 24 avril 2018

*Adopté au Conseil d'administration le 14 juin 2018
Résolution no CA2018-06-14_4.4.2*

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Membres du comité du CEMTL:

Mme Guylaine Blais, direction des soins infirmiers

Mme Cindy Blais, direction des programmes DI-TSA-DP

Mme Mélanie Caron, direction des ressources humaines communications affaires juridiques – volet RH

M. Michel Chénier, direction des services techniques

Mme Julie Desrochers, direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées

M. Alain Dubé, direction de la logistique

Mme Sylvie Labrecque, direction des services multidisciplinaire

Mme Amélie Felx, direction programmes santé mentale et dépendance

M. Yan Harvey, chef de service logistique et transport

M. Johnny Memette, direction des programmes jeunesse

Mme Karine Morier, direction des ressources humaines communication et affaires juridiques – volet communication

Mme Anne Pelletier, Déphy Montréal

Mme Isabelle Portelance, direction des programmes DI-TSA- DP et responsable du comité

Mme Géraldine Spitz, direction des ressources humaines communications affaires juridiques – volet SST

M. Daniel Tétrault, direction des services professionnels

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 préconisée 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 biennal 2018-2020 à l'égard des personnes handicapées. Le présent plan d'action 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 2017-2018.

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

AXES D'INTERVENTIONS :
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 disponible dans les différents services | Identifier et réduire les obstacles environnementaux. | Tracer la trajectoire d'accès aux différents lieux et services généraux et spécialisés pour une personne handicapée : planifier les analyses en CLSC et centres hospitaliers Valider les trajectoires avec des utilisateurs testeurs | Toutes les directions | Décembre 2018 | Un inventaire des lieux et équipements disponibles pour les personnes handicapées (<i>continuité</i>) |
| | Les plans de mesures d'urgence ne contiennent pas d'actions assurant la sécurité des personnes handicapées | S'assurer que le plan des mesures d'urgence tienne compte des personnes ayant des incapacités. | Inclure des mesures spécifiques aux besoins des personnes handicapées | Direction services techniques (DST) | Jun 2018 Décembre 2018 | Des plans de mesures d'urgence (PMU) qui incluent des actions qui assurent la sécurité des personnes handicapées (<i>continuité</i>) Adoption des plans de mesure d'urgence (<i>continuité</i>) Une formation sur le PMU est offerte (<i>ajout</i>) |
| 2. Biens et équipements | Les appels d'offres ne tiennent pas compte des besoins des personnes handicapées | S'assurer que les biens et équipements tiennent compte des besoins des personnes handicapées | Ajouter, au document de devis, une clause au processus d'appel d'offre au sujet du requis de matériel accessible ou adapté aux personnes handicapées | Direction de la logistique (DL) et ses partenaires DST et GBM | Mars 2019 | Les devis ont une clause ou sont élaborés en visant d'assurer de répondre aux besoins des personnes handicapées (<i>continuité</i>); Le nombre d'équipement inclusifs achetés est documenté (<i>ajout</i>). |

AXES D'INTERVENTIONS :
2. Programmes et services

| ASPECTS VISÉS | OBSTACLES PRIORISÉS | OBJECTIFS POURSUIVIS | MESURES (moyens ou actions) | RESPONSABLES | ÉCHÉANCIERS | INDICATEURS DE RÉSULTATS |
|--|--|---|---|--|-----------------------------|---|
| 1. 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 | Appliquer les recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) | Les directions concernées (DSI) | En continu | Des recommandations du CPQS appliquées et généralisées au CEMTL (continuité) |
| | | | Adapter le protocole de prise de rendez-vous et l'accueil en fonction des limitations de la personne | Direction des services multidisciplinaire (accueil) Direction des soins infirmiers (services courants et prélèvements) Direction des services professionnels (centrale RDV/accueil CLSC /réception), Directions cliniques (guichets) | Mars 2019 | Un protocole de prise de rendez-vous et d'accueil des usagers révisé qui questionne les besoins d'adaptation (<i>continuité</i>) |
| | | Assurer un nombre suffisant d'équipements adaptés | Dédier un budget pour le surplus de coûts à l'achat (si applicable) de matériels/équipements adaptés aux besoins des personnes handicapées. | Directions des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et de la déficience physique | Avril 2019 Juin 2018 | Un budget annuel dédié à l'achat, remplacement de matériel qui répond aux besoins des personnes handicapées (<i>continuité</i>); Un processus énumérant les conditions et les étapes menant à l'utilisation du budget est rédigé (ajout) |

AXES D'INTERVENTIONS :
3. Formation et sensibilisation

| ASPECTS VISÉS | OBSTACLES PRIORISÉS | OBJECTIFS POURSUIVIS | MESURES (moyens ou actions) | RESPONSABLES | ÉCHÉANCIERS | INDICATEURS DE RÉSULTATS |
|---|--|--|--|---|---------------|--|
| 1. 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 | Développer des capsules de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées, en collaboration avec les organismes communautaires | Direction des ressources humaines communications affaires juridiques – volet RH Toutes les directions | Juin 2018 | Une capsule développée et diffusée dans le cadre de la semaine des personnes handicapées (<i>continuité</i>) |
| 2. 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 | Inclure une formation sur le processus production handicap au personnel de la Direction DI-TSA-DP | Directions des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et de la déficience physique | En continu | Des formations annuelles actualisées (80 % du personnel DITSADP formé (<i>continuité</i>)) |
| | | | Inclure au plan de développements des compétences du CIUSSS, une formation brève sur le PPH pour le personnel de l'ensemble des directions | Direction des ressources humaines communications affaires juridiques – volet RH | Mars 2019 | Une capsule informative incluse au plan de développement des compétences du CIUSSS (<i>continuité</i>); Les groupes spécifiques pour lesquels cette information est pertinente sont identifiés et ciblés (<i>ajout</i>). |
| 3. 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. | Mettre en place des mécanismes de concertation CIUSSS-organismes communautaires soutenant les personnes ayant une déficience | Directions des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et de la déficience physique, | Décembre 2018 | Maintenir les mécanismes de concertation en places avec les organismes en déficience physique (<i>continuité</i>) Mettre en place un mécanisme de concertation avec les organismes communautaires en DI et TSA (<i>ajout</i>) |

AXES D'INTERVENTIONS :
3. Formation et sensibilisation (suite)

| ASPECTS VISÉS | OBSTACLES PRIORISÉS | OBJECTIFS POURSUIVIS | MESURES (moyens ou actions) | RESPONSABLES | ÉCHÉANCIERS | INDICATEURS DE RÉSULTATS |
|--|--|--|--|--|-------------|--|
| 4. 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. | Inclure des usagers ou leur famille dans les différents processus de consultation de l'offre de service | Directions des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et de la déficience physique, Santé publique et Direction santé mentale et dépendance, direction jeunesse, et SAPA | En continu | Des familles usagers impliquées dans les différents comités/table de travail (usagers /familles impliqués) <i>(continuité)</i> |
| 5. 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 accessible les emplois au CEMTL S'assurer de l'application et du respect des politiques RH | Rendre accessible aux personnes handicapées le processus d'embauche au CEMTL Développer une politique sur les accommodements aux personnes handicapées à l'emploi du CIUSSS | Direction des ressources humaines communications affaires juridiques – Dotation Direction des ressources humaines communications affaires juridiques - santé-sécurité travail | En continu | Un processus de dotation révisée <i>(continuité)</i> ; Le programme d'égalité à l'emploi affichage externe est appliqué (continuité); 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. <i>(continuité)</i> La politique de dotation d'accueil et d'intégration englobant la personne ayant un handicap est appliquée. <i>(ajout)</i> 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. <i>(ajout)</i> Une procédure sur l'accommodement a été développée et elle englobe la personne ayant un handicap <i>(ajout)</i> . |

AXES D'INTERVENTIONS :
3. Formation et sensibilisation (suite)

| ASPECTS VISÉS | OBSTACLES PRIORISÉS | OBJECTIFS POURSUIVIS | MESURES (moyens ou actions) | RESPONSABLES | ÉCHÉANCIERS | INDICATEURS DE RÉSULTATS |
|--|---|--|---|---|----------------|--|
| 6. Favoriser l'embauche de personnes handicapées | Le processus d'embauche n'est pas facilement accessible aux personnes handicapées | Favoriser l'accès aux affichages de postes aux personnes handicapées | Identifier un budget pour soutenir la mise en place d'accommodements pour l'embauche pour le maintien en emploi de personnes handicapées au CEMTL | Direction des ressources humaines communications affaires juridiques – Santé sécurité au travail | Juin 2018 | Des moyens mis en place pour accommoder les personnes handicapées dans le but de les maintenir à l'emploi du CEMTL (<i>continuité</i>); Un budget annuel est identifié (<i>continuité</i>); |
| | | Identifier les « fonctions » accessibles aux personnes handicapées | Développer un corridor de collaboration avec les organismes de soutien à l'intégration à l'emploi dédiés aux personnes en situation de handicap | Direction des ressources humaines communications affaires juridiques – Service de la dotation | Septembre 2018 | 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. (<i>ajout</i>); |
| | | | Qualifier «l'accessibilité » des différents postes CEMTL | | En continu | Une augmentation du nombre d'employé vivant une situation d'handicap (<i>continuité</i>). Note : Nous souscrivons à un programme d'embauche égalitaire. L'analyse de l'embauche d'une personne ayant un handicap est complexe et c'est du cas par cas en fonction des tâches et des exigences du poste. |

AXES D'INTERVENTIONS :
4. Communication

| ASPECTS VISÉS | OBSTACLES PRIORISÉS | OBJECTIFS POURSUIVIS | MESURES (moyens ou actions) | RESPONSABLES | ÉCHÉANCIERS | INDICATEURS DE RÉSULTATS |
|--|---|---|---|--|-------------------------------|--|
| 1. 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. Former les agents web à l'accessibilité et à l'utilisabilité Valider avec des utilisateurs-testeurs | Direction des ressources humaines communications affaires juridiques - Communication | Automne 2018 Mars 2019 | Un site web et intranet accessible aux personnes handicapées (<i>continuité</i>); Un audit sur la qualité de l'intégration des technologies est effectué (<i>ajout</i>) |
| 2. 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 | Avoir la documentation du CIUSSS accessible aux personnes handicapées | Identifier les besoins prioritaires en matière de documents accessibles ou adaptés | Direction des ressources humaines communications affaires juridiques – Communication, Directions cliniques | Décembre 2018 | Une liste de documents prioritaires à rendre accessible aux personnes handicapées (<i>continuité</i>) |
| 3. Assurer l'accessibilité aux documents, à l'information et aux services offerts au public pour les personnes handicapées | Méconnaissance des offres de services des organismes communautaires | Orienter les usagers vers le bon service | -organiser une activité de partage des expertise réseau /organismes communautaires | Direction des programmes DI-TSA et DP | Novembre 2018 | Une journée d'échange avec les organismes communautaire (<i>ajout</i>) |
| 4. Faire de la promotion de la Semaine des personnes handicapées. | Méconnaissance de la situation des personnes handicapées par le personnel | Sensibiliser le personnel et la population à la réalité des personnes handicapées. | Développer un plan de communication annuel et d'autres événements où l'on doit mettre de l'emphase Utiliser les capsules de sensibilisation | Direction des ressources humaines communications affaires juridiques - Communication | Juin 2018 Juin 2019 | Des activités de communication au sujet de la semaine des personnes handicapées (<i>continuité</i>) Des activités de sensibilisation à l'interne sont organisées (<i>ajout</i>) |