

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

CIUSSS DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

PLAN D'ACTION BIENNAL 2020-2022

Montréal, le 19 janvier 2021

*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 **11 février 2021**, en vertu de la  
résolution no **CA2021-02-11\_5.4.4***

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 Marie-Joëlle Asselin, direction des ressources humaines communications affaires juridiques-volet RH  
Mme Sylvie Bernier, direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées  
Mme Geneviève Bettez, direction des ressources humaines communication et affaires juridiques – volet communication  
Mme Guylaine Blais, direction des soins infirmiers- Santé mentale et dépendance  
Mme Isabelle Doré, direction des programmes DI-TSA-DP  
Mme Carole Dumoulin, direction de la logistique et des approvisionnements  
Mme France Gélinas, direction des programmes en santé mentale et dépendance  
Mme Sylvie Labrecque, direction des services multidisciplinaire  
Mme Émilie Mercier, direction des services multidisciplinaire en milieu hospitalier  
Mme Julie Néron, direction des programmes jeunesse et activités de santé publique  
Mme Anne Pelletier, Déphy Montréal  
Mme Isabelle Portelance, direction des programmes DI-TSA- DP et responsable du comité  
M. Robert Samoïsette, direction des services techniques  
Mme Géraldine Spitz, direction des ressources humaines communications affaires juridiques – volet SST  
M. Daniel Tétreault, direction des services professionnels  
Mme Julie Vaillant, direction des projets immobiliers majeurs

## 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 égard<sup>1</sup>.

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 biennal 2020-2022 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.

Dans le contexte exceptionnel que nous vivons en raison de la pandémie de COVID-19, nous ne sommes pas en mesure de travailler le plan d'action à l'égard des personnes handicapées comme nous l'aurions fait habituellement. L'office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ainsi que le ministère des services de santé et services sociaux (MSSS) proposent des mesures d'allègement afin de faciliter la production du plan d'action. Cela signifie que certaines actions ont été reportées et que nous allons tenir compte des impacts occasionnés par la pandémie.

---

<sup>1</sup> 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	PERSONNES 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.	Tracer la trajectoire d'accès aux différents lieux et services généraux et spécialisés pour une personne handicapée : planifier les analyses dans les centres hospitaliers  Valider les trajectoires avec des utilisateurs testeurs  Validation des correctifs suite à la visite des lieux.	Toutes les directions	Isabelle Portelance	Décembre 2021	Un inventaire des lieux et équipements disponibles pour les personnes handicapées ( <i>continuité</i> )
	Planification des accès adaptés aux besoins de la clientèle ayant un handicap, lors de la construction d'un nouvel hôpital.	Faciliter l'accessibilité et la continuité par un parcours fluide et simplifié	Concevoir des accès et des aménagements adaptés à la clientèle DI-TSA afin d'amorcer un rétablissement dès la prise en charge à l'urgence.	DPIM	Julie Vaillant	2022	Inclure les personnes ayant un handicap lors des ateliers de consultation auprès des patients partenaires.
	Les mesures spécifiques aux besoins des personnes handicapées qui ont été ajoutées au PAPH 2018-20 ne sont pas connues des employés du CIUSSS	S'assurer de la diffusion des changements apportés au PMU.	Une formation sur le PMU est offerte à l'ensemble des employés du CIUSSS.	Direction services techniques (DST)	Robert Samoïsette	Décembre 2021	Nombre d'employés ayant reçu la formation
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	Répertorier le nombre d'équipements inclusifs achetés.	Direction de la logistique (DL) et ses partenaires DST et GBM	Carole Dumoulin	Juin 2021	Nombre d'équipements inclusifs achetés ( <i>continuité</i> ).

**AXES D'INTERVENTIONS :  
2. Programmes et services**

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	PERSONNES 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		Appliquer les recommandations formulées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)	Les directions concernées	Isabelle Portelance	En continu	Des recommandations du CPQS appliquées et généralisées au CEMTL (continuité)	
		Assurer des services adaptés aux besoins de la personne	Adapter le protocole de prise de rendez-vous et l'accueil en fonction des limitations de la personne.	DSM (accueil) DSI (services courants et prélèvements) DSP (centrale RDV/accueil CLSC /réception), Directions cliniques (guichets)	Daniel Tétréault	Janvier 2022	Un protocole de prise de rendez-vous et d'accueil des usagers révisé qui questionne les besoins d'adaptation (continuité)	
		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. Budget de 50 k \$ récurrent.	DI-TSA-DP	Isabelle Portelance	Avril 2021	Répertoire des achats de matériels et équipements adaptés aux besoins des personnes handicapées	
		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	Élargir les critères d'accès à l'allocation de soutien à la famille en utilisant le budget « proche aidant » au besoin pendant la pandémie	DI-TSA-DP	Isabelle Portelance	Avril 2021	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	Entente d'activité spécifique à conclure avec des partenaires communautaires Développer des activités socioprofessionnelles supervisées en DITSADP intra-CEMTL	DI-TSA-DP	Isabelle Portelance	2021	Nombre de places développées en activités de jour au communautaire et en activités socioprofessionnelles intra CEMTL

**AXES D'INTERVENTIONS :**  
**3. Formation et sensibilisation**

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	PERSONNES 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	Développer des capsules de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées, en collaboration avec les organismes communautaires	DRHCAJ – volet RH Toutes les directions	Geneviève Bettez (collaboration Anne Pelletier au besoin)	En continu	Une capsule développée et diffusée dans le cadre de la semaine des personnes handicapées ( <i>continuité</i> )
			S'assurer que les capsules soient accessibles sur Intranet	DRHCAJ	Geneviève Bettez	2021	Répertorier le nombre de consultation des capsules sur Intranet (ajout).
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	Inclure une formation sur le processus de production du handicap au personnel de la Direction DI-TSA-DP	DI-TSA-DP	Isabelle Portelance	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	DRHCAJ – volet RH	Marie-Joëlle Asselin	En continu Mars 2021	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> ).
			Inclure dans l'orientation du personnel des équipes en jeunesse des capsules de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées et adapter lorsque nécessaire les services et les interventions auprès de la personne avec un handicap.	DPJASP	Julie Néron	2021	Déployer les capsules dans les équipes.
			Offrir une formation spécifique aux gestionnaires, pour bien comprendre l'accompagnement et le soutien lors de l'accueil d'une personne handicapée	DRHCAJ	À définir	2021	Répertorier le nombre de formation suivi par les gestionnaires du CIUSSS de l'Est.

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.	Mettre en place des mécanismes de concertation CIUSSS-organismes communautaires soutenant les personnes ayant une déficience	DI-TSA-DP	Isabelle Portelance (Table de concertation)	En continu	Maintenir les mécanismes de concertation en place avec les organismes en déficience physique ( <i>continuité</i> ) Maintenir les mécanismes de concertation avec les organismes communautaires en DI et TSA ( <i>continuité</i> )
---	--	--	--	-----------	---	------------	--

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

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	PERSONNES 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.	Inclure des usagers ou leur famille dans les différents processus de consultation de l'offre de service	DI-TSA-DP DPJASP DSMDI SAPA	Isabelle Portelance	En continu	Des familles usagers impliquées dans les différents comités/table de travail (usagers /familles impliqués) ( <i>continuité</i> ) ( <i>répertoire</i> )
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  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	DRHCAJ – Dotation  DRHCAJ -santé-sécurité travail	Marie-Joëlle Asselin  Géraldine Spitz	En continu	Un processus de dotation révisée ( <i>continuité</i> );  Inclure un employé en situation de handicap au comité du PAPH  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.  Nombre de personnes en situation de handicap embauchées par année au CEMTL

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

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	PERSONNES 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	<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>DRHCAJ – Santé sécurité au travail</p> <p>DRHCAJ – Service de la dotation</p>	Marie-Joëlle Asselin	En continu	<p>Des moyens mis en place pour accommoder les personnes handicapées dans le but de les maintenir à l'emploi du CEMTL (<i>continuité</i>);</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. (<i>ajout</i>);</p> <p>Une augmentation du nombre d'employés vivant une situation de handicap (<i>continuité</i>).</p>

**AXES D'INTERVENTIONS :**  
**4. Communication**

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS POURSUIVIS	MESURES (moyens ou actions)	DIRECTIONS RESPONSABLES	PERSONNES 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.  Former les agents web à l'accessibilité et à l'utilisabilité  Valider avec des utilisateurs-testeurs	DRHCAJ - Communication	Geneviève Bettez	En continu  Décembre 2021	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> )
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	Avoir la documentation du CIUSSS accessible aux personnes handicapées	Identifier les besoins prioritaires en matière de documents accessibles ou adaptés	DRHCAJ - communication  Les directions cliniques	Geneviève Bettez	Décembre 2020	Une liste de documents prioritaires à rendre accessible aux personnes handicapées ( <i>continuité</i> )
12. 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 expertises réseau /organismes communautaires	DI-TSA-DP	Isabelle Portelance (Table de concertation)	En continu	Une journée d'échange avec les organismes communautaires ( <i>en continu</i> )
13. 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	DRHCAJ - communication	Geneviève Bettez	En continu	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> )