

# BILAN ANNUEL DU PLAN D'ACTION BIENNAL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2024

Présenté au comité de vigilance et de la qualité  
Le 21 mars 2023

**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 438-822-5425





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

## 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 2022-2024**

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 2022-2023**

L'année 2022-2023 fut marquée par une reprise générale des activités post-pandémiques.

Selon les axes d'interventions du plan action 2022-2024, le bilan suivant présente les actions initiales qui ont été poursuivies en fonction des orientations du PAPH. Celui-ci présente également des initiatives qui ont vu le jour lors de la reprise des activités générales.

## Axe 1 - Architecture et équipements

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Direction responsable	État de réalisation, commentaires
<b>1. ACCESSIBILITÉ ET SÉCURITÉ DES DIFFÉRENTS ÉTABLISSEMENTS DU CIUSSS ET DE LEURS AMÉNAGEMENTS</b>				
Tracer la trajectoire d'accès aux différents lieux et services généraux et spécialisés pour personnes handicapées : planifier les analyses dans les centres hospitalier	Un inventaire des lieux et équipements disponibles pour les personnes handicapées	 Jaune En cours	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	En considérant la vétusté des lieux et en fonction des analyses faites en novembre 2019, l'organisation apporte les correctifs nécessaires en continu pour réduire les obstacles environnementaux de nos lieux.
Concevoir des accès et des aménagements adaptés à la clientèle DI-TSA afin d'amorcer un rétablissement.	Inclure les personnes ayant un handicap lors des ateliers de consultation.	 Jaune En cours	Direction des projets immobiliers majeurs	Dans le cadre du futur hôpital, les consultations ont tenu compte des propositions des patients partenaires ayant un handicap et des experts cliniques en DI-TSA-DP.
Une formation sur le PMU est offerte à l'ensemble des employés du CIUSSS	Nombre d'employés ayant reçu la formation	 Vert Réalisé	Direction des services techniques	Formation prévue au cursus des formations annuelles obligatoires. La formation inclut des mesures spécifiques aux besoins des personnes ayant un handicap.
<b>2. BIENS ET ÉQUIPEMENTS</b>				
Répertorier le nombre d'équipements inclusifs achetés.	Nombre d'équipements inclusifs achetés (continuité).  Répertoire des achats de matériels et équipements adapté aux besoins des personnes handicapées.	 Jaune En cours	Direction de la Logistique	Respect de la politique d'achat d'équipements sécuritaires.

## Axe 2 – Programmes et services

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Direction Responsable	État de réalisation, commentaires
<b>3. ACCESSIBILITÉ À TOUS LES PROGRAMMES ET SERVICES</b>				
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 (continuité).  Nombre de plaintes transmises à la CPQS	 Vert Réalisé	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	La répondante PAPH de l'organisation est en contact en continu avec la Commissaire aux plaintes afin d'assurer les suivis lorsque requis.
Adapter le protocole de prise de rendez-vous et l'accueil en fonction des limitations de la personne.	Un protocole de prise de rendez-vous et d'accueil des usagers révisé qui questionne les besoins d'adaptation (continuité)	 Jaune En cours	Direction des services professionnels	Ce point est toujours actif et devrait toujours rester en amélioration continue
Poursuite de l'attribution des allocations de soutien à la famille (SAF) en utilisant le budget « proche aidant ».	Nombre de familles ayant bénéficié des services de répits avec l'aide du SAF et du budget proche aidant.	 Vert Réalisé	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	Les balises du SAF et du budget proche aidant sont maintenus afin d'offrir des allocations directes aux familles après évaluation. (1 873 usagers distincts ont bénéficié du programme SAF)
Poursuivre le développement d'entente d'activité spécifique avec des partenaires communautaires  Développer des activités socioprofessionnelles supervisées en DITSADP intra-CEMTL	Nombre de places développées en activités de jour au communautaire et en activités socioprofessionnelles intra-CEMTL	 Jaune En cours	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	Poursuite des activités pour le développement des activités de jour entre autres avec les organismes La Collecte et l'AMDJ. Plus d'une vingtaine de places seront développées au cours de l'année.  Poursuite des activités pour le développement d'activités socioprofessionnelles afin de favoriser les habilités d'intégration au travail. Plus d'une vingtaine de places seront développées au cours de l'année.

## Axe 3 – Formation et sensibilisation

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Responsable	État de réalisation, commentaires
<b>4. Développement du plein potentiel de la personne handicapée</b>				
Développer des capsules de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées, en collaboration avec les organismes communautaires	Une capsule développer et diffusée dans le cadre de la semaine des personnes handicapées (continuité)	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	Une capsule est en cours de développement et l'usagère-partenaire du comité directeur sera consultée.  Un plan de communication sera mis en œuvre pour faire sa promotion (forum des cadres etc.)
S'assurer que les capsules soient accessibles sur Intranet	Répertorier le nombre de consultations des capsules sur Intranet	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	À venir
<b>5. Participation sociale / participation citoyenne</b>				
Inclure une formation sur le processus de production du handicap au personnel en DI-TSA-DP de la DSRPSD	Des formations annuelles actualisées (80% du personnel DSRPSD formé (continuité))	 Jaune En cours	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	À venir
Inclure dans l'orientation du personnel des équipes capsules de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées et adapter lorsque nécessaire les services et les interventions auprès de la personne avec une situation de handicap.	Déployer des capsules dans les équipes.	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	À venir
Inclure au plan de développement des compétences des cadres.	Répertorier le nombre de formations suivi par les gestionnaires du CIUSSS de l'Est.	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	À venir
<b>6. Relation avec les partenaires, les familles et les usagers</b>				
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 Réalisé	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	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

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Responsable	État de réalisation, commentaires
<b>7. Implication des usagers/ familles dans le développement des services</b>				
Inclure des usagers ou leur famille dans les différents processus de consultation de l'offre de service.	Des familles usagers impliquées dans les différents comité/table de travail (usagers/familles impliqués) (continuité) (répertoire)	 Jaune En cours	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	Lors des comités de réflexion du nouvel hôpital Maisonneuve-Rosemont et de la maison alternative en Déficience physique, des patients partenaires sont également inclus.
<b>8. Le cadre de gestion au regard de l'embauche, de l'accueil, de l'intégration et du maintien en emploi de personnes handicapées.</b>				
Rendre accessible aux personnes handicapées le processus d'embauche au CEMTL	Un processus de dotation révisée (continuité)	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	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 (continuité).
Développer une politique sur les accommodements aux personnes handicapées à l'emploi du CIUSSS	Inclure en employé en situation de handicap au comité du PAPH  La politique de dotation d'accueil et d'intégration englobant la personne ayant un handicap est appliquée.	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	À venir
<b>9. Favoriser l'embauche des personnes handicapées</b>				
Identifier un budget pour soutenir la mise en place d'accommodements pour l'embauche pour le maintien en emploi de personnes handicapées au CEMTL.  Développer un corridor de collaboration avec les organismes de soutien à l'intégration à l'emploi dédié aux personnes en situation de handicap.	Des moyens mis en place pour accommoder les personnes handicapées dans le but de les maintenir à l'emploi du CEMTL (continuité)  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.	 Vert Réalisé	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	Depuis mai 2022, un poste d'agent de gestion de personnel est en poste afin de favoriser l'embauche des personnes en situation de handicap. Son rôle transversal au sein de l'établissement permet l'augmentation et l'adaptation des milieux de travail selon les besoins spécifiques du nouvel employé. (Entre juin et février 2023, 3 personnes embauchées, 3 personnes en processus d'embauche).  L'utilisateur-partenaire qui siège sur le comité directeur a été contacter afin de recueillir les meilleures pratiques

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Responsable	État de réalisation, commentaires
	Une augmentation du nombre d'employés vivant une situation de handicap (continuité).			

## Axe 4 - Communication

Mesures	Indicateurs	Niveau de réalisation	Responsable	État de réalisation, commentaires
<b>10. Accessibilité du nouveau site web du CIUSSS</b>				
Avoir un site web adapté aux nouveaux standards demandés par le Conseil du Trésor 2018-2019	Un site web et intranet accessible aux personnes handicapées (continuité).	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	Des travaux sont en cours. La contribution de l'agent de gestion de personnel et usagère partenaire seront également interpellés pour assurer l'accessibilité
Former les agents web à l'accessibilité et à l'utilisabilité	Un audit sur la qualité de l'intégration des technologies est effectué.			
Valider avec des utilisateurs testeurs				
<b>11. Assurer l'accessibilité aux documents, à l'information et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</b>				
Identifier les besoins prioritaires en matière de documents accessibles ou adaptés	Une liste de documents prioritaires à rendre accessible aux personnes handicapées.	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	À venir
Organiser une activité de partage des expertises réseau/organismes communautaires	Une journée d'échange avec les organismes communautaires (continuité)	 Jaune En cours	Direction SAD et de la réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP	L'évènement Clic Déphy aura lieu le 24 mai 2023.
<b>12. Faire de la promotion de la Semaine des personnes handicapées</b>				
Développer un plan de communication annuel et d'autres événements	Des activités de communication au sujet de la semaine des personnes handicapées (continuité)	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	La semaine a lieu à chaque en juin et un plan de communication ciblé est défini.
Utiliser les capsules de sensibilisation	Des activités de sensibilisation à l'interne sont organisées.	 Jaune En cours	Direction des ressources humaines, de la communication et des affaires juridiques	Des articles de sensibilisation ont paru dans le Fil dont celui sur le rôle de l'agente de gestion de personnel à l'embauche et intégration des personnes en situation d'handicap.

## Légende - Niveau de réalisation :

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