

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

CIUSSS DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

PLAN D'ACTION BIENNAL 2022-2024

Montréal, le 8 juin 2022

*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 **8 juin 2022**, en vertu de la
résolution no **CA2022-06-14_5.4.16***

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 Marie-Joëlle Asselin, Direction des ressources humaines communications affaires juridiques-volet RH (DRHCAJ)
Mme Sylvie Bernier, Direction de l'hébergement de soins de longue durée (DHSLD)
Mme Geneviève Bettez, Direction des ressources humaines communication et affaires juridiques – volet communication (DRHCAJ))
Mme Guylaine Blais, Direction des soins infirmiers- Santé mentale et dépendances (DSI)
Mme Caroline Petitjean, Direction SAD et réadaptation du programme SAPA et DI-TSA-DP (DSRPSD)
Mme Jason St-Germain, Direction de la logistique et des approvisionnements (DL)
Mme France Gélinas, Direction des programmes en santé mentale et dépendance (DSMDI)
Mme Émilie Mercier, Direction des services multidisciplinaire en milieu hospitalier (DSM)
Mme Julie Néron, Direction des programmes jeunesse et activités de santé publique (DJASP)
Mme Anne Pelletier, Déphy Montréal
Mme Isabelle Portelance, Direction SAD et réadaptation du programme SAPA et DI-TSA-DP (DSRPSD) et responsable du comité
M. Robert Samoisette, Direction des services techniques (DST)
Mme Géraldine Spitz, Direction des ressources humaines communications affaires juridiques – volet SST (DRJCAJ)
M. Daniel Tétreault, Direction des services professionnels (DSP)
Mme Julie Vaillant, Direction des projets immobiliers majeurs (DPIM)

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 biennal 2022-2024 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 et 2020-2022.

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, d'autres ajoutées et que nous allons tenir compte des impacts occasionnés par la pandémie.

Il est important de noter que plus de 10 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

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.	④ Tracer la trajectoire d'accès aux différents lieux et services généraux et spécialisés pour une personne handicapée : planifier les analyses dans les centres hospitaliers ④ Valider les trajectoires avec des utilisateurs testeurs ④ Validation des correctifs suite à la visite des lieux.	Toutes les directions	Isabelle Portelance	Décembre 2022	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	② 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	En continu	Inclure les personnes ayant un handicap lors des ateliers de consultation.
	Les mesures spécifiques aux besoins des personnes handicapées qui ont été ajoutées au PMU 2018-20 ne sont pas connues des employés du CIUSSS	S'assurer de la diffusion des changements apportés au PMU.	⑥ Une formation sur le PMU est offerte à l'ensemble des employés du CIUSSS.	Direction services techniques (DST)	Robert Samoïsette	Décembre 2022	Nombre d'employés ayant reçu la formation
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	⑦ répertorier le nombre d'équipements inclusifs achetés.	Direction de la logistique (DL) et ses partenaires DST et GBM	Jason St-Germain	Décembre 2022	Nombre d'équipements inclusifs achetés (<i>continuité</i>). Répertoire des achats de matériels et équipements adaptés aux besoins des personnes handicapées

**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	Assurer des services adaptés aux besoins de la personne	② 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 (<i>continuité</i>) Nombre de plaintes transmises à la CPQS
			② 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	Décembre 2023	Un protocole de prise de rendez-vous et d'accueil des usagers révisé qui questionne les besoins d'adaptation (<i>continuité</i>)
	Insuffisance de places en répit pour les familles des personnes ayant un handicap	Assurer des services de répit en quantité suffisante pour répondre aux besoins des proches aidants	⑧ Poursuite de l'attribution des allocations de soutien à la famille en utilisant le budget « proche aidant »	DSRPSD	Isabelle Portelance	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	⑧ Poursuivre le développement d'entente d'activité spécifique avec des partenaires communautaires Développer des activités socioprofessionnelles supervisées en DITSADP intra-CEMTL	DSRPSD	Isabelle Portelance	Mars 2024	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	① 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)	Mars 2023	Une capsule développée et diffusée dans le cadre de la semaine des personnes handicapées (<i>continuité</i>)
			① S'assurer que les capsules soient accessibles sur Intranet	DRHCAJ	Geneviève Bettez	Décembre 2023	Répertorier le nombre de consultations des capsules 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	① Inclure une formation sur le processus de production du handicap au personnel de la DSRPSD	DSRPSD	Isabelle Portelance	En continu	Des formations annuelles actualisées (80 % du personnel DSRPSD formé (<i>continuité</i>))
			① 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 2023	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.
			① 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 un handicap.	DRHCAJ	Marie-Joëlle Asselin	En continu	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	D.O	Mars 2023	Répertorier le nombre de formations 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	DSRPSD	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.	③ Inclure des usagers ou leur famille dans les différents processus de consultation de l'offre de service	DSRPSD DPJASP DSMDI DPIM DSP DSM DHSLD	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	③ Rendre accessible aux personnes handicapées le processus d'embauche au CEMTL ③ 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. 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.

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>③ 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>③ 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.</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	<p>⑤ Avoir un site web adapté aux nouveaux standards demandés par le Conseil du Trésor 2018-2019.</p> <p>Former les agents web à l'accessibilité et à l'utilisabilité</p> <p>Valider avec des utilisateurs-testeurs</p>	DRHCAJ - Communication	Geneviève Bettez	En continu Décembre 2021	<p>Un site web et intranet accessible aux personnes handicapées (<i>continuité</i>);</p> <p>Un audit sur la qualité de l'intégration des technologies est effectué</p>
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	⑤ 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	① Organiser une activité de partage des expertises réseau /organismes communautaires	DSRPSD	Isabelle Portelance (Table de concertation)	En continu	Une journée d'échange avec les organismes communautaires (<i>continuité</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.	<p>① Développer un plan de communication annuel et d'autres événements</p> <p>Utiliser les capsules de sensibilisation</p>	DRHCAJ - communication	Geneviève Bettez	En continu	<p>Des activités de communication au sujet de la semaine des personnes handicapées (<i>continuité</i>)</p> <p>Des activités de sensibilisation à l'interne sont organisées</p>

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

①	Mesures de promotion
②	Mesures d'accessibilité aux services offerts
③	Mesures d'accessibilité en travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi
④	Mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations.
⑤	Mesure d'accessibilité à l'information et aux documents
⑥	Mesures d'adaptation aux situations particulières : situation d'urgence, de santé publique, de sécurité civile.
⑦	Mesure d'approvisionnement en biens et en services accessibles.
⑧	Mesure adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées.