

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2022

Bilan des réalisations 2020-2021

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2022 / Bilan des réalisations 2020-2021

est une production de la Direction des programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

1301, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 1M3
Tél. : (514) 528-2400
www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

Coordination : Yves Bergeron, adjoint à la Direction des programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique.

Recherche et rédaction : Sébastien Houle, spécialiste en procédés administratifs, direction des programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique.

En collaboration avec les membres du comité de travail :

Guylaine Allard, coordonnatrice, Planification de Carrière

Martine Dubois, chef de service, Communications et marketing

Patrice Leroux, coordonnateur, Gestion de projets immobiliers, Direction des Services Techniques

Florence Wartel, adjointe par intérim à la directrice de la Direction de l'approvisionnement et de la logistique

Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Anne Pelletier, directrice générale, DéPhy Montréal, Le regroupement des organismes en déficience physique de l'île de Montréal

Notes

Dans ce document, l'emploi du masculin générique désigne aussi bien les femmes que les hommes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Ce document est disponible en ligne à la section documentation du site Web : www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

© Gouvernement du Québec, 2021

ISBN : 978-2-550-89246-5

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Bibliothèque et Archives Canada, 2021

CONTENU

Pages

MISE EN CONTEXTE (LOIS ET POLITIQUES).....	7
ADOPTION DE LA LOI 10.....	7
«À PART ENTIÈRE, POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ»	7
QUELQUES DÉFINITIONS	8
PERSONNES HANDICAPÉES.....	8
DÉFICIENCE	8
DÉFICIENCE PHYSIQUE.....	8
DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	8
TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME	8
INCAPACITÉ	9
HABITUDE DE VIE	9
RÉALISATION DES HABITUDES DE VIE	9
FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX.....	9
OBSTACLES À L'INTÉGRATION	10
PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS.....	10
MISSION – VISION – VALEURS	11
ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION ET DÉVELOPPEMENT DURABLE	12
PORTÉE ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	12
CONTEXTE LIÉ À LA PANDÉMIE DE LA COVID-19 : ADOPTION D'UN NOUVEAU PLAN D'ACTION, ÉTAT D'AVANCEMENT ANNUEL ET ACTUALISATION	12
COORDONNÉES POUR JOINDRE LE REPRÉSENTANT DU CIUSSS	12
DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	13

PROMOTION DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	13
ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	13
DÉMARCHE RÉALISÉE EN 2020-2021.....	15
DIAGNOSTIC : IDENTIFICATION ET PRIORISATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION - PRODUCTION D'UN DEUXIÈME PLAN D'ACTION.....	15
ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX AU 31 MARS 2021 ET ACTUALISATION DU PLAN POUR LA PÉRIODE 2021-2022.....	15
SERVICES SPÉCIFIQUEMENT DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	16
SERVICE ADAPTATION-RÉADAPTATION.....	16
SERVICE RÉSIDENTIEL	16
APPROCHE MULTIDISCIPLINAIRE.....	16
APPROCHE INCLUSIVE	17
APPROCHE ADAPTATIVE	18
LES 5 VOLETS DU PLAN D'ACTION	18
VOLET ACCESSIBILITÉ WEB	19
VOLET APPROVISIONNEMENT	20
VOLET ACCÈS À L'EMPLOI	21
VOLET ACCESSIBILITÉ AUX BÂTIMENTS ET SÉCURITÉ DES LIEUX.....	22
VOLET ACCESSIBILITÉ AUX SOINS ET AUX SERVICES	24
ANNEXE 1.....	25
PRINCIPAUX DOCUMENTS LÉGAUX LIÉS À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	25
ANNEXE 2.....	26
LISTE DES INSTALLATIONS VISÉES PAR LE PRÉSENT PLAN D'ACTION	26

Section 1

MISE EN CONTEXTE (LOIS ET POLITIQUES)

Adoption de la loi 10

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal est né de l'adoption de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales en février 2015. Il résulte de la fusion de 10 établissements. Outre l'Agence de santé de Montréal, aucune de ces anciennes constituantes n'était soumise à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. En effet, seule l'Agence de santé, définie comme organisme gouvernemental, avait ce devoir. Depuis l'entrée en vigueur de la Loi 10, l'ensemble des CISSS et des CIUSSS, de par leur statut d'organismes publics, ont comme nouvelle obligation la production d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1)

«À part entière, pour un véritable exercice du droit à l'égalité»

La révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale a également entraîné la révision de la politique « À part ... égale » et engendré la politique gouvernementale «À part entière, pour un véritable exercice du droit à l'égalité»¹. Cette dernière politique a pour objectif d'accroître, sur une période de 10 ans, la participation sociale de l'ensemble

¹ Voir Annexe 1 pour connaître les principaux documents légaux liés à l'intégration des personnes handicapées.

des personnes handicapées quels que soient leur sexe, leur âge, leur déficience, leur incapacité ou leur lieu de résidence. Elle a aussi pour but de renforcer la responsabilisation des différents acteurs et précise les résultats attendus :

- l'amélioration significative des conditions de vie des personnes handicapées;
- la réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées;
- la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice de leurs rôles sociaux.

QUELQUES DÉFINITIONS

Personnes handicapées

Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. (Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, 2004, chapitre 1, paragraphe 1)

Déficience

Atteinte à l'intégrité du système organique (nerveux, auditif, visuel, etc.). (*Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* produit par L'Office des personnes handicapées du Québec, édition 2011, p. 28)

Déficience physique

Déficience d'un système organique qui entraîne ou risque d'entraîner, selon toutes probabilités, des incapacités significatives, persistantes et épisodiques, liées à l'audition, à la vision, au langage ou aux activités motrices. La déficience réduit ou risque aussi de réduire la réalisation d'activités courantes ou l'exercice de rôles sociaux. (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2003)

Déficience intellectuelle

Incapacité caractérisée par des limitations significatives du fonctionnement intellectuel et du comportement adaptatif qui se manifeste dans les habiletés conceptuelles, sociales et pratiques. Cette incapacité survient avant l'âge de 18 ans. (American Association on Mental Retardation, 2012)

Troubles du spectre de l'autisme

Condition neurodéveloppementale qui se traduit par un déficit dans les interactions sociales, un développement inhabituel de la communication sociale, ainsi que par un caractère restreint et répétitif des comportements, intérêts et activités. (American Psychiatric Association, 2013)

Incapacité

L'incapacité est un terme générique qui couvre les handicaps, les limitations de l'activité et les restrictions à la participation. Un *handicap* est un problème dans une fonction ou structure d'un organisme; une *limitation d'activité* est une difficulté rencontrée par un individu qui souhaite exécuter une tâche ou une action; tandis qu'une *restriction* à la participation est un problème empêchant un individu de s'engager pleinement dans les situations de la vie courante. (Organisation mondiale de la santé)

Selon la classification du réseau international sur le processus de production du handicap, les incapacités peuvent être de différents ordres (*Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* produit par L'Office des personnes handicapées du Québec, édition 2011, p. 28) :

- Sens, perception et langage;
- Activités motrices;
- Activités intellectuelles;
- Comportement;
- Troubles graves de santé mentale.

Habitude de vie

Réalisation des activités courantes en remplissant des rôles sociaux. La réalisation des habitudes de vie correspond à une situation de participation sociale, alors que l'impossibilité de les réaliser constitue une situation de handicap. (*Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* produit par L'Office des personnes handicapées du Québec, édition 2011, p. 28)

Réalisation des habitudes de vie

Résulte de l'interaction entre les facteurs personnels (déficience/incapacité) et les facteurs environnementaux. (*Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* produit par L'Office des personnes handicapées du Québec, édition 2011, p. 28)

Facteurs environnementaux

Éléments qui composent et déterminent l'environnement et la société dans laquelle évoluent les personnes handicapées.

Les facteurs environnementaux peuvent faciliter la réalisation des habitudes de vie ou encore les entraver. (Guide produit par l'OPHQ, p. 28)

Obstacles à l'intégration

Tout élément de l'environnement physique ou social qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui entraîne pour elle une situation de handicap. (*Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* produit par L'Office des personnes handicapées du Québec, édition 2011, p. 6)

PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS

En plus de l'Hôpital Notre-Dame qui s'est récemment ajouté aux installations qui le composent, le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (appelé plus avant le CCSMTL) est issu du regroupement de l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal et des dix établissements suivants :

- Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest–Verdun;
- Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance;
- Corporation du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau;
- Hôpital chinois de Montréal (établissement regroupé);
- Institut Raymond-Dewar;
- Institut universitaire de gériatrie de Montréal;
- Centre de réadaptation en dépendance de Montréal – Institut universitaire;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal;
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal;
- Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.

Le CCSMTL compte 135 installations et emploie près de 18 000 personnes. Il dessert une population de près de 300 000 personnes et gère un budget de près de 1,5 milliard de dollars. Il regroupe également 5 centres de recherche.

En plus de ses missions locales, le CCSMTL est responsable de nombreux mandats régionaux administratifs et cliniques. Il assume également plusieurs mandats suprarégionaux, notamment pour les programmes déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique, soutien aux personnes en perte d'autonomie et santé physique.

Mission – Vision – Valeurs

Le CCSMTL a pour mission de veiller à la santé et au bien-être de la population de son territoire. Dans le cadre des mandats locaux, régionaux et suprarégionaux qui lui sont dévolus, le CCSMTL offre une large gamme de services de santé et services sociaux généraux et spécialisés en s'assurant de les rendre accessibles, efficaces, efficients, de qualité et adaptés aux besoins de sa clientèle. En ce sens, le CCSMTL anticipe les besoins en évolution de sa population et se redéfinit en conséquence. Il intègre l'expertise et le vécu du client dans ses décisions et ses actions et favorise l'approche patient-partenaire.

Milieu innovant et stimulant, le CCSMTL répond avec rigueur et constance aux plus hauts standards de pratique. En matière de qualité et de sécurité des soins, il est à l'avant-garde dans ses pratiques cliniques et administratives.

Les valeurs organisationnelles qui animent à la fois la gestion et les actions quotidiennes menées par le CCSMTL sont le respect, l'engagement, la passion et la collaboration.

ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

En adoptant un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, le CCSMTL s'engage à réduire les obstacles pouvant freiner la participation sociale des personnes handicapées. En cohérence avec les valeurs organisationnelles qui guident les actions et décisions, ce plan est également lié à la mission et à la vision du CCSMTL. Il s'inscrit dans une démarche de développement durable et suppose la création d'une dynamique de conscientisation et de recherche de solutions destinées à réduire les obstacles.

Par le biais d'une collaboration étroite entre les diverses directions administratives et cliniques, les objectifs poursuivis sont soumis à un processus de gestion intégrée, optimisant ainsi les efforts consentis et l'atteinte de résultats. Par sa volonté d'arrimer les divers plans d'action exigés, le CCSMTL assure une complémentarité des démarches et favorise une approche inclusive qui suppose de prévoir, dès la conception, un environnement physique et social qui tient compte des besoins de l'ensemble de la population, incluant ceux des personnes handicapées et de leur famille.

Portée et mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Le premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées produit par le CCSMTL a été planifié sur une base triennale, soit de 2017 à 2020, et sa mise en œuvre a été un exercice évolutif et continu. Un bilan et des ajustements annuels ont été effectués et le niveau d'avancement du plan d'action de même que les résultats obtenus ont fait l'objet d'un suivi régulier.

Contexte lié à la pandémie de la Covid-19 : adoption d'un nouveau plan d'action, état d'avancement annuel et actualisation

Considérant que le CCSMTL a concentré ses ressources, au cours de l'exercice 2020-2021, à lutter contre la pandémie de la Covid-19, le CCSMTL n'a pas été en capacité de déposer son *Bilan des réalisations 2019-2020* au 31 mars 2020 ni de déposer, pour cette même échéance, son nouveau *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* à l'issue de l'exercice triennal 2017-2020. Le *Bilan des réalisations 2019-2020* ainsi que le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2022 / Bilan des réalisations 2020-2021* ont donc été achevés un an plus tard, soit au début de l'exercice 2021-2022. Prenant effet au 1^{er} avril 2020, le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2022* a été diffusé et rendu public via le site internet du CCSMTL. Une copie a également été acheminée au MSSS ainsi qu'à l'OPHQ.

Coordonnées pour joindre le représentant du CIUSSS

Le représentant du CCSMTL en matière d'accessibilité et également responsable de la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et de sa reddition de compte annuelle est monsieur Yves Bergeron. On peut le joindre par téléphone en composant le 514-527-4527, poste 2841 ou, par courriel, à l'adresse suivante : yves.bergeron.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En vertu de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS), le CCSMTL a adopté le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes (REGL-2015-05) lequel précise la mission qui lui est dévolue et les responsabilités qui lui incombent : prestation, organisation et complémentarité des services, responsabilité populationnelle incluant le volet santé publique et responsabilité au niveau de la création d'ententes avec les partenaires du réseau territorial de services.

Partant des fondements suivants, à savoir que :

1. Les dispositions de la LSSSS en matière d'examen des plaintes doivent être perçues comme des exigences minimales.
2. L'examen des plaintes doit être perçu comme un moyen contribuant à l'amélioration des services et à l'assurance de leur qualité.
3. Tout membre du personnel porte la responsabilité de traiter les insatisfactions des usagers.
4. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est guidé dans son action par une philosophie de respect et de neutralité.
5. Le respect des droits et la satisfaction des usagers guident les actions du commissaire en matière d'examen des plaintes.
6. L'application concomitante des autres lois, notamment la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) et la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents* (LSJPA) n'exclut pas le droit de porter plainte.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a pour fonction d'appliquer la procédure d'examen des plaintes et d'en faire la promotion. Il doit aussi prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci. Au CCSMTL, le commissaire a également la responsabilité de recevoir les plaintes de toutes les résidences privées certifiées pour aînés et de tous les organismes communautaires de Montréal.

Promotion du régime d'examen des plaintes

Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, ci-après nommé le commissaire, diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique visé à l'article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, afin d'en améliorer la connaissance et assure de plus la promotion du régime d'examen des plaintes et la publication de la procédure visée à l'article 29 de cette loi.

Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Afin de permettre l'arrimage au plan d'action à l'égard des personnes handicapées à la reddition de compte annuelle qui en découle, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a produit un rapport annuel ad hoc. Ce rapport fait état des plaintes et des signalements traités qui

sont liés à la condition des personnes handicapées. Le tableau suivant présente le sommaire des demandes traitées par le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour chaque reddition de compte annuelle liée au plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Année	Nature de la plainte	Installation	Actions prises (mesures correctives ou accommodement)
2020-2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Une usagère en compagnie de son père a stationné sa voiture dans le stationnement à l'arrière de l'hôpital. Des agents de sécurité leur ont interdit l'accès avec fermeté par cette entrée donnant sur le stationnement. Ils ont dû de monter la côte de la rue Plessis pour accéder à l'entrée principale sur la rue Sherbrooke, malgré l'état de faiblesse de son père. Il semble que les indications pour accéder à l'hôpital par le stationnement ne sont pas claires. 2. Les indications limitant à 3 personnes l'accès à l'ascenseur en contexte de Covid-19 seraient affichées au fond de la cabine au lieu d'être près des boutons de commande. Des usagers auraient été mal accueillis lorsqu'ils ont voulu entrer dans l'ascenseur. 	Hôpital Notre-Dame	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les agents ont été avisés de se servir de leur jugement lors de situations particulières (ex. : état de santé précaire d'un usager, le faire entrer par la première porte accessible). Une demande d'affichage temporaire a été demandée au service des communications, pour l'entrée du stationnement. 2. L'affichage du nombre de personnes dans les ascenseurs a été ajouté près des boutons de contrôle des ascenseurs, comme demandé.
2020-2021	La direction de la protection de la jeunesse aurait refusé une demande d'accommodement raisonnable en lien avec le handicap auditif d'un usager.	Centre Jeunesse de Montréal	La demande n'a pas été refusée, et a été soumise au chef de service concerné.
2020-2021	Le handicap d'un usager malentendant n'a pas été pris en compte lors de la dispensation des services de santé, handicap accentué par la distanciation obligatoire en période de pandémie.	Hôpital Notre-Dame	Puisque l'urgence n'a pas de réserve de masque pour malentendant, un rappel quant à la disponibilité des tablettes pour communiquer avec les personnes malentendantes a été fait à l'ensemble du personnel.
2020-2021	Une amie d'un usager est allée le visiter et elle a remarqué que le personnel soignant ne considérait pas le handicap visuel de l'usager. Le personnel entré dans la chambre de l'usager sans l'informer, ce qui faisait en sorte qu'il était toujours en situation d'alerte.	Hôpital Notre-Dame	Une affiche a été installée dans la chambre de l'usager informant les membres du personnel de son handicap visuel.

Section 2

DÉMARCHE RÉALISÉE EN 2020-2021

Diagnostic : identification et priorisation des obstacles à l'intégration - Production d'un deuxième plan d'action

En 2020-2021, un document de planification a été réalisé en collaboration avec le comité de travail visant à produire le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2022*. Ce document de planification identifiait et priorisait les actions à réaliser visant à réduire les obstacles pour les personnes handicapées. Considérant le contexte de pandémie liée à la Covid-19, ces actions ont fait l'objet de propositions d'allègements au début de l'exercice 2021-2022, afin de tenir compte de la capacité organisationnelle à réaliser ces actions. Le comité de travail a été consulté au début de l'année 2021 afin de valider ces actions allégées, qui seront en vigueur pour les exercices 2020-2022 (de façon rétroactive pour 2020-2021). La réduction des obstacles pour les personnes handicapées ainsi que les actions qui en découlent portent sur les aspects suivants :

1. La proportion des personnes handicapées à l'emploi du CCSMTL;
2. L'accessibilité aux installations;
3. Le respect de la politique d'accès aux documents et aux services;
4. L'accessibilité Web;
5. Le processus d'approvisionnement lors de l'achat des biens et services;
6. Les activités tenues lors de la semaine québécoise des personnes handicapées.

État d'avancement des travaux au 31 mars 2021 et actualisation du plan pour la période 2021-2022

Afin de voir l'avancement des travaux, différents suivis ont été effectués au cours de l'année 2020-2021. Une démarche de mise en commun des actions réalisées et de leur pourcentage d'avancement a été menée. Les directions interpellées par le plan d'action ont également vu à son actualisation. Des ajustements ont donc été apportés de sorte que de nouvelles mesures ont été identifiées et ajoutées au plan d'action pour l'année 2021-2022 alors que d'autres mesures ont été soustraites. De la même façon, les échéanciers ont parfois été devancés ou ajustés en fonction des opportunités et des capacités organisationnelles des directions.

En réponse à la demande ministérielle consistant à expliciter à l'intérieur des prochains plans et bilans, les différents programmes, mesures et initiatives destinés à améliorer les services offerts aux personnes handicapées sur le territoire de l'établissement, de nouvelles informations sont ajoutées au plan sous la rubrique « Services spécifiquement destinés aux personnes handicapées ».

SERVICES SPÉCIFIQUEMENT DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

En plus de son offre de service habituelle de santé qui s'adresse à tout type de clientèle incluant la personne handicapée, le CCSMTL offre des services spécialisés et surspécialisés destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique. Ces services ont essentiellement pour but de favoriser l'intégration, l'inclusion et la participation sociales de la personne handicapée. Axés sur les besoins de la personne, ces services se modèlent selon les différents passages de la vie et en facilitent la transition : enfance, adolescence, âge adulte et vieillissement.

Service adaptation-réadaptation

Afin de favoriser la réalisation des habitudes et projets de vie en vue d'une pleine participation sociale, les équipes d'intervention évaluent et favorisent le développement des capacités et aptitudes des usagers pour réduire les obstacles environnementaux et faciliter leur intégration ou réintégration dans le milieu professionnel, scolaire ou dans la vie courante.

Parmi les moyens et programmes existants, notons l'existence de centres d'activités de jour, de programmes d'insertion socio-professionnelle et de retour au travail, de stages en milieu de travail et de diverses cliniques spécialisées telles que :

- Accès aux aides technologiques;
- Adaptation à la douleur chronique;
- Évaluation de la conduite automobile;

Service résidentiel

Des milieux de vie adaptés présentant un encadrement et un soutien qui varient selon la condition et les besoins de la personne font également partie de l'offre de service du CCSMTL. On retrouve en effet différents types de milieux de vie résidentiels : ressources intermédiaires, ressources de type familiale, résidence à assistance continue et unités de réadaptation fonctionnelle intensive.

Approche multidisciplinaire

Les services et programmes prônent l'actualisation du potentiel de chaque usager par des services spécialisés et surspécialisés diversifiés axés sur l'intégration sociale. Les approches d'interventions préconisées sont orientées vers la mobilisation des ressources personnelles (autodétermination) et centrées sur l'usager et les facteurs pronostics. Elles sont également basées sur le processus de production du handicap, écologiques au

sens où elles ont lieu dans le milieu naturel de l'utilisateur et interdisciplinaires. Les intervenants réalisent des plans d'interventions individualisés en fonction des besoins spécifiques des usagers. Parmi les intervenants, et de façon non exhaustive, soulignons les disciplines suivantes :

- Éducation spécialisée
- Ergothérapie
- Physiothérapie
- Psycho éducation
- Psychologie
- Travail social
- Orthophonie
- Audiologie
- Neuropsychologie
- Médecine de famille ou spécialiste.

APPROCHE INCLUSIVE

La portée des travaux entourant la fusion des anciens établissements du CCSMTL est vaste et a supposé de nombreuses actions, lesquelles ont permis de pratiquer une approche inclusive, c'est-à-dire de prévoir, dès le début des travaux, un environnement physique et social qui tient compte des besoins des personnes handicapées et de leur famille en impliquant l'utilisateur partenaire.

Notons, à titre d'exemple, certaines des actions menées en lien avec une réorganisation des services en déficience physique favorisant une approche inclusive :

- Groupes de discussion avec la participation d'utilisateur partenaire sur l'aménagement des lieux;
- Sondage auprès des usagers dans le but de connaître leur opinion sur les enjeux liés à l'accès aux services et au transport;
- Plans et devis en conformité avec le code du bâtiment et favorisant l'accès universel.

APPROCHE ADAPTATIVE

D'importants travaux sont en cours dans le but de satisfaire au Règlement sur l'accessibilité de certains immeubles construits avant 1976 aux personnes handicapées (Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Chapitre E-20.1) adoptée en 1978 et modifiée le 17 décembre 2004).

En effet, la Direction des services techniques du CCSMTL a produit un plan de travail dans lequel elle a vu à identifier les bâtiments visés par le règlement. Les trente-cinq (35) installations visées par le règlement ont déjà fait l'objet d'un rapport.

Section 3

LES 5 VOLETS DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées produit par le CCSMTL se décline en 5 volets. Chacun de ces volets fait l'objet d'un tableau distinct présenté dans la présente section.

VOLET ACCESSIBILITÉ WEB

VOLET APPROVISIONNEMENT

VOLET ACCÈS À L'EMPLOI

VOLET ACCESSIBILITÉ AUX BÂTIMENTS ET SÉCURITÉ DES LIEUX

VOLET ACCESSIBILITÉ AUX SOINS ET AUX SERVICES

Volet Accessibilité Web

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure (s) retenue (s)	Indicateur (s) de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2021	Actualisation et commentaires
ACCESSIBILITÉ WEB	Les personnes handicapées sont susceptibles de connaître des difficultés à accéder aux informations sur les soins et services via le site Internet du CCSMTL.	Poursuivre l'adaptation du site Internet du CCSMTL et de ses contenus selon les standards gouvernementaux concernant l'accessibilité des sites Internet et des fichiers multimédias.	Se conformer aux standards gouvernementaux d'accessibilité des sites Internet en ce qui concerne le développement et la publication de nouveaux contenus.	Atteinte des standards gouvernementaux d'accessibilité des sites Internet.	DRHCAJ / Service des communications	En continu	Mesure réalisée en totalité.	Tous les nouveaux contenus respectent les standards d'accessibilité.
			Identifier les mesures retenues en fonction des résultats de l'audit des 2 premiers standards (accessibilité d'un site Web et accessibilité du multi-média dans site Web).	Corriger 100 % des problématiques suite à l'audit des deux premiers standards.	DRHCAJ / Service des communications	2022-03-31	Mesure en cours de réalisation.	Les résultats de l'audit ont été transmis au fournisseur Web qui a fournis un devis. Une première partie des travaux a été réalisé. La deuxième et dernière partie des travaux débutera au printemps 2021.

Volet Approvisionnement

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure (s) retenue (s)	Indicateur (s) de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2021	Actualisation et commentaires
APPROVISIONNEMENT	Les personnes handicapées sont susceptibles de connaître des difficultés avec l'utilisation des biens et services offerts par le CCSMTL.	Poursuivre la mise en place de pratiques d'approvisionnement accessibles dans les processus d'acquisition du CCSMTL.	Sensibiliser les gestionnaires et conseillers en approvisionnement quant au principe et aux pratiques d'accessibilité des biens et services en diffusant les documents pertinents de l'OPHQ sur l'Intranet du CCSMTL, dans la section réservée à la direction de l'approvisionnement et de la logistique.	Nombre de documents diffusés sur l'Intranet du CCSMTL.	Direction de l'approvisionnement et de la logistique	2022-03-31	Mesure non réalisée mais reconduite.	Nouvelle mesure identifiée pour 2021-2022.

Volet Accès à l'emploi

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure (s) retenue (s)	Indicateur (s) de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2021	Actualisation et commentaires
ACCÈS À L'EMPLOI	Les personnes ayant un handicap ont de la difficulté à accéder à l'emploi.	Poursuivre les actions visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées au CCSMTL, de façon à contribuer à l'augmentation de leur taux d'emploi.	Mettre en place un comité de travail dont le mandat sera de développer une politique portant sur l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail.	Mise en place effective d'un comité de travail et tenue d'au moins une rencontre, incluant l'élaboration d'un plan d'action visant l'élaboration de la politique.	DRHCAJ	2022-03-31	Mesure non réalisée mais reconduite.	Nouvelle mesure identifiée pour 2021-2022.
			Adapter l'environnement et les postes de travail lors du recrutement d'un nouvel employé ayant un handicap ou lorsqu'un employé développe un handicap en cours d'emploi.	Nombre de travaux d'adaptation effectués.	DRHCAJ / Direction des services techniques (ou autre direction)	En continu	Mesure réalisée en totalité.	22 personnes présentant un handicap ont été embauchées en 2020-2021, pour lesquelles des adaptations de l'environnement ou du poste de travail ont été effectuées lorsque requis.
			Mener une campagne de sensibilisation et d'information auprès des employés du CCSMTL afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.	Moyens de communication utilisés pour effectuer la sensibilisation.	DRHCAJ / Service des communications	2022-03-31	Mesure non réalisée mais reconduite.	Nouvelle mesure identifiée pour 2021-2022.

Volet Accessibilité aux bâtiments et sécurité des lieux

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2021	Actualisation et commentaires
ACCESSIBILITÉ AUX BÂTIMENTS ET SÉCURITÉ DES LIEUX	Les personnes handicapées peuvent être confrontées à des obstacles physiques dans certains établissements du CCSMTL.	Poursuivre l'aménagement de milieux de soins et de services accessibles, sécuritaires et adaptés à la clientèle et au personnel du CCSMTL.	Dans le cadre de projets de rénovation / modernisation des installations du CCSMTL, appliquer des mesures visant à assurer une meilleure accessibilité des lieux et l'aménagement de parcours sans obstacles physiques.	Nombre de projets de rénovation / modernisation réalisés pour lesquels des travaux ont été effectués dans les parcours sans obstacles physiques.	Direction des services techniques	En continu	Réaménagement de l'aire d'accueil du CHSLD Paul-Émile Léger. Réaménagement de la dentisterie de l'Hôpital Notre-Dame. Réaménagement des cliniques externes de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal	Les projets d'aménagement et de rénovations sont réalisés en appliquant les normes en vigueur.
			Établir un plan d'intervention pour la réalisation de travaux correctifs liés à la sécurité et/ou l'accessibilité des installations qui ont été identifiés par les firmes d'architecture en 2019, selon les niveaux de priorité définies et les critères d'intervention retenus.	Rédaction du plan d'intervention visant la réalisation de travaux correctifs liés à la sécurité et/ou l'accessibilité des installations.	Direction des services techniques	2022-03-31	Mesure non réalisée mais reconduite.	Nouvelle mesure identifiée pour 2021-2022.

Volet Accessibilité aux bâtiments et sécurité des lieux

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2021	Actualisation et commentaires
ACCESSIBILITÉ AUX BÂTIMENTS ET SÉCURITÉ DES LIEUX	Les personnes handicapées peuvent être confrontées à des obstacles physiques dans certains établissements du CCSMTL.	Poursuivre l'aménagement de milieux de soins et de services accessibles, sécuritaires et adaptés à la clientèle et au personnel du CCSMTL.	En fonction du plan d'intervention pour la réalisation de travaux correctifs liés à la sécurité et/ou l'accessibilité des installations, identifier le nombre de travaux correctifs qui doivent être réalisés en 2021-2022.	Identification et réalisation de 100% des travaux correctifs liés à la sécurité et/ou l'accessibilité des installations à réaliser en 2021-2022.	Direction des services techniques	2022-03-31	Mesure non réalisée mais reconduite.	Nouvelle mesure identifiée pour 2021-2022.
			Mettre à jour les plans de mesure d'urgence et les plans de continuité des opérations pour chaque installation du CCSMTL.	<p>Nombre de plans de mesure d'urgence mis à jour et mis en œuvre.</p> <p>Nombre de plans de continuité des opérations mis à jour et mis en œuvre.</p>	DAPDGA / Service des mesures d'urgence, sécurité civile et liaison avec les salles d'urgence	2021-03-31	Mesure réalisée en totalité en 2020-2021.	Sans objet.

Volet Accessibilité aux soins et aux services

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2021	Actualisation et commentaires
ACCESSIBILITÉ AUX SOINS ET AUX SERVICES	Le personnel du CCSMTL n'est pas suffisamment sensibilisé aux besoins des personnes handicapées.	Poursuivre la sensibilisation du personnel du CCSMTL aux besoins des personnes handicapées.	Tenir une activité de sensibilisation pour le personnel et les gestionnaires dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées (message de la PDG, liens utiles et jeu-questionnaire de l'OPHQ sur l'Intranet du CCSMTL).	Nombre et type d'activités tenues.	Direction des programmes DI-TSA-DP DRHCAJ / Service des communications	À chaque année	Mesure non réalisée mais reconduite.	Nouvelle mesure identifiée pour 2021-2022.
			Faire connaître la Journée internationale des personnes handicapées qui a lieu à chaque année au mois de décembre.	Nombre et type d'activités tenues.	Direction des programmes DI-TSA-DP DRHCAJ / Service des communications	À chaque année	Mesure non réalisée mais reconduite.	Nouvelle mesure identifiée pour 2021-2022.
			Recevoir et analyser les plaintes formulées par des personnes handicapées relativement à l'accessibilité des soins et services et recommander, s'il y a lieu, des corrections ou des améliorations à apporter afin de mieux servir la clientèle et prévenir la récurrence des problèmes de même nature.	Nombre de plaintes reçues et traitées.	Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services	En continu	Mesure réalisée en totalité.	4 plaintes formulées par des personnes handicapées relativement à l'accessibilité des soins et services ont été traitées par le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

ANNEXE 1

Principaux documents légaux liés à l'intégration des personnes handicapées

1. Loi canadienne sur les droits de la personne;
2. Charte canadienne des droits et libertés;
3. Charte des droits et libertés de la personne du Québec;
4. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale;
5. Politique gouvernementale «À part entière, pour un véritable exercice du droit à l'égalité»;
6. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
7. Politique gouvernementale «L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées»;
8. Standards sur l'accessibilité du Web;
9. Loi sur le développement durable;
10. Stratégie gouvernementale de développement durable;
11. L'obligation d'accommodement raisonnable;
12. Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics;
13. Loi sur la fonction publique.

ANNEXE 2

Liste des installations visées par le présent plan d'action

Centres de réadaptation en dépendance

CRDM - Site Louvain	950, rue de Louvain Est
CRDM - Pavillon St-Urbain	110, rue Prince Arthur et 3530 rue Saint-Urbain

Centres Jeunesse

Site Rose-Virginie Pelletier	9469, boul. Gouin Ouest
Site Cité des Prairies	12165, boul. Saint-Jean-Baptiste
Site Mont St-Antoine	8147, rue Sherbrooke Est
Beaurivage	1409, rue de Beaurivage
Site Dominique-Savio-Mainbourg	9335, rue Saint-Hubert
Bureau Jogues	6707, rue Jogues
Centre de jour Fullum	2025, rue Fullum, Bureau 200
Bureau Lajeunesse	10794, rue Lajeunesse

Centres de réadaptation en déficience physique

Institut Raymond-Dewar (3700)	3700, rue Berri
Maison Lucie-Bruneau	2222, avenue Laurier Est
Pavillon Jean-De-Grandpré	2275, avenue Laurier Est
Pavillon Jacques-Carrière (2305)	2305, rue Laurier est
Pavillon Gingras et Lindsay	6363, avenue de Darlington et 6300, Chemin Hudson
Pavillon Jean-Marc Chabot (PS Radisson)	3800, rue Radisson
Résidence Gouin	4141, boul. Gouin Est

Centres de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme

PS Notre-Dame (Lisette-Dupras)	8000, rue Notre-Dame Ouest, Lachine
--------------------------------	-------------------------------------

PS Champlain	7100, boul. Champlain
Centre d'intervention précoce la Pie-Rouette (PS Atelier de maintenance et PS Pie-IX)	8274, boul. Pie-IX
Atelier de travail Edison	9181, rue Edison
Centre d'activité de jour Ontario	4532, rue Ontario Est
Atelier Pie-IX	2030, boul. Pie-IX, suite 218
Centre d'intervention précoce Atelier des merveilles	35, rue de Port-Royal Bureau 120
Atelier de travail Champ d'Eau (PS Champ d'Eau)	9125, rue Pascal Gagnon, Suite 106-209-210
Atelier de travail Novatek	2445, rue Léger
Centre d'activité de jour Hymus (Philippe Barbeau et PS Hymus)	325, boul. Hymus
Centre d'activité de jour Sud-Ouest	2027, rue Lapierre
Centre d'animation Jeanne-d'Arc	2101, avenue Jeanne-d'Arc
Centre d'activité de jour Centre d'intégration communautaire	2103, avenue Jeanne-d'Arc
Centre d'activité de jour 17e avenue	7701, 17e avenue
Centre d'activité de jour Saint-Patrick (L'intervalle et PS Saint-Patrick)	2475, rue Saint-Patrick
Atelier de travail Uni (PS Dandurand)	2425, rue Dandurand
La Courte Échelle	1900, rue Sauvé Est, Bureau 100
PS Pavillon Pierrefonds	5100, avenue du Château-Pierrefonds
CHSLD	
IUGM - Pavillon Côte-des-Neiges	4565, chemin Queen Mary
IUGM - Pavillon Jean-Brillant	4550, rue Jean-Brillant
IUGM - Pavillon Alfred Desrochers	5325, rue Victoria
CH du Manoir-de-Verdun	5500, boul. Lasalle
CH St-Henri	5205, rue Notre-Dame Ouest

CH Louis-Riel	2120, rue Augustin-Cantin
CH Réal-Morel	3500, rue Wellington
CH des Seigneurs	1800, rue Saint-Jacques
CH Yvon-Brunet	6250, avenue Newman
CH Champlain	1325, rue Crawford
Hôpital chinois de Montréal	189, rue Viger Est
CH Paul-Émile-Léger	66, boul. René-Lévesque Est
CH du Manoir-de-l'Age-d'Or	3430, rue Jeanne-Mance
CH Émilie-Gamelin	1440, rue Dufresne
CH Armand Lavergne	3500, rue Chapleau
CH Ernest-Routhier	2110, rue Wolfe
CH Jean-de-la-Lande	4255, rue Papineau
CH Bruchési	2225, rue Rachel Est
CLSC	
CLSC de Saint-Henri	3833, rue Notre-Dame Ouest
CLSC de Verdun	400, rue de l'Église
CLSC Ville-Émard	6161, rue Laurendeau
CLSC de Saint-Henri	3094, rue Notre-Dame Ouest
CLSC des Faubourgs/rue Ste-Catherine	66, rue Sainte-Catherine Est
CLSC des Faubourgs/rue Visitation	1705, rue de la Visitation
CLSC des Faubourgs/rue Parthenais	2260, rue Parthenais
Maison des naissances	2187, rue de Larivière
CLSC St-Louis-du-Parc (15 M-R)	15, avenue Mont-Royal Ouest
CLSC St-Louis de Parc (55 M-R)	55, avenue Mont-Royal, bureau 500
CLSC du Plateau Mont-Royal	4625, avenue de Lorimier

Clinique de médecine familiale Notre-Dame	2120, rue Sherbrooke Est
Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés	
Hôpital de Verdun	4000, boul. Lasalle
Hôpital Notre-Dame	1560, rue Sherbrooke Est
Installations administratives / autres	
Point de service Novatek	2485, rue Léger
IUGM - Pavillon André-Roch Lecours	4545, chemin Queen-Mary
Bureau Ouest	471, de l'Église
Technocentre	400, boul. de Maisonneuve Ouest
Pavillon Lafontaine (DRSP)	1301, rue Sherbrooke Est
Palais de justice	1, rue Notre-Dame Est, Bureau 12e étage
Palais de justice	1, rue Notre-Dame Est, Bureau 5.164
Siège social CSSS Jeanne Mance	155, boul. Saint-Joseph
Point de service Gouin	5025, boul. Gouin Est
Ressource Dupont	1951, boul. de Maisonneuve Est
Bureau Pointe-aux-Trembles	13000, rue Sherbrooke Est
Bureau Est	8135, rue Sherbrooke Est
Siège social CJM-IU	4675, rue Bélanger Est
Bureau Lafontaine	4477, rue la Fontaine
Annexe Lafontaine	1802, avenue William-David
Bureau 5800 Saint-Denis	5800, rue Saint-Denis, 5e étage bureau 504
Escale, Tribunal jeunesse et Contentieux	410, rue de Bellechasse
Bureau Sud	1001, boul. de Maisonneuve Est
Bureau Saint-Denis	8000, rue Saint-Denis
Bureau Bordeaux/Cartierville (St-Laurent)	750, boul. Marcel-Laurin, Bureau 230

Point de service Henri-Bourassa

Siège social CRDITED

Bureau Nord

Bureau Décarie

Résidence Gouin

1600, boul. Henri-Bourassa Ouest, Bureau 250

75, rue de Port-Royal, Bureau 110

1161, boul. Henri-Bourassa Est

4434, boul. Décarie

4141, boul. Gouin Est

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 