

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2025

Bilan des réalisations 2023-2024

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2025 / Bilan des réalisations 2023-2024

est une production de la Direction des programmes en 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 de la directrice, Direction des programmes en déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique.

Recherche et rédaction : Dmitri Fragata, spécialiste en procédés administratifs, Direction des programmes en déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique.

En collaboration avec les membres du comité de travail :

Martine Dubois, directrice adjointe communications, affaires publiques, marketing et marque employeur, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Daniel Neskovic, directeur adjoint, Gestion des actifs immobiliers, Direction des services techniques

Caroline Couture, adjointe à la directrice par intérim, Direction de l'approvisionnement et de la logistique

Céline Roy, commissaire aux plaintes, Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Éric Plante, coordonnateur sécurité et soutien à la communauté par intérim, Centre opérationnel de sécurité

Julie Lapointe, conseillère-cadre, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

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, 2024

ISBN : 978-2-550-97793-3

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

Bibliothèque et Archives Canada, 2024

CONTENU

MISE EN CONTEXTE (LOIS ET POLITIQUES).....	5
OBLIGATION LÉGALE.....	5
« À PART ENTIÈRE, POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ »	5
QUELQUES DÉFINITIONS	6
PERSONNES HANDICAPÉES.....	6
DÉFICIENCE	6
DÉFICIENCE PHYSIQUE.....	6
DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	6
TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME	7
INCAPACITÉ	7
HABITUDE DE VIE.....	7
RÉALISATION DES HABITUDES DE VIE	7
FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX.....	7
OBSTACLES À L'INTÉGRATION	8
PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS.....	8
MISSION – VISION – VALEURS	8
ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION ET DÉVELOPPEMENT DURABLE	9
PORTÉE ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	9
COORDONNÉES POUR JOINDRE LE REPRÉSENTANT DU CIUSSS	9
DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	10
PROMOTION DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	10
ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	11
DÉMARCHES RÉALISÉES EN 2023-2024	11
SERVICES SPÉCIFIQUEMENT DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	11

SERVICE ADAPTATION-READAPTATION.....	11
SERVICE RÉSIDENTIEL	12
APPROCHE MULTIDISCIPLINAIRE.....	12
DÉCRET 665-2021	13
APPROCHE INCLUSIVE	13
LES 8 VOLETS DU PLAN D'ACTION	14
VOLET MESURES DE PROMOTION.....	15
VOLET MESURES D'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS.....	17
VOLET MESURES D'ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC L'EMBAUCHE, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LE MAINTIEN EN EMPLOI.	158
VOLET MESURES D'ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS.	20
VOLET MESURES D'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS.	21
VOLET MESURES D'ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATIONS D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE.	22
VOLET MESURES D'APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET EN SERVICES ACCESSIBLES.....	24
VOLET MESURES D'ADAPTATION DANS LE CADRE DE TOUTE AUTRE ACTIVITÉ SUSCEPTIBLE D'AVOIR UNE INCIDENCE SUR DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	25
ANNEXE 1.....	26
PRINCIPAUX DOCUMENTS LÉGAUX LIÉS À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	26
ANNEXE 2.....	27
LISTE DES INSTALLATIONS VISÉES PAR LE PRÉSENT PLAN D'ACTION	27

Section 1

MISE EN CONTEXTE (LOIS ET POLITIQUES)

Obligation légale

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 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 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.

Déficience

Atteinte à l'intégrité du système organique (nerveux, auditif, visuel, etc.).

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.

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.

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

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.

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.

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.

Réalisation des habitudes de vie

Résulte de l'interaction entre les facteurs personnels (déficience/incapacité) et les facteurs environnementaux.

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.

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.

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

Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal dessert une population de près de 300 000 personnes. Avec ses nombreuses installations situées au cœur de la ville, le CCSMTL joue un rôle de premier plan dans le milieu de la santé et des services sociaux de la métropole.

Le CCSMTL, c'est :

- Plus de 23 500 employés ;
- Un vaste réseau de services répartis dans quatre quartiers vibrants de la ville : Plateau-Mont-Royal, Sud-Ouest, Ville-Marie et Verdun ;
- Plus d'une centaine d'installations ;
- Une clientèle diversifiée (enfants, adolescents, personnes âgées, groupes LGBTQ, clientèles marginalisées, personnes présentant une déficience intellectuelle ou physique, etc.) ;
- Un leader montréalais dans des domaines comme la santé publique, la protection de la jeunesse, les dépendances, l'itinérance, la réadaptation physique et intellectuelle ;
- Une mission d'enseignement grâce à cinq désignations universitaires.

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. Le présent plan d'action est le troisième à être mis en œuvre.

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 712841 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 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 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, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services 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. Après avoir produit et analysé un rapport ad hoc, la commissaire locale aux plaintes constate qu'aucune plainte n'a été déposée et traitée pour l'année 2023-2024. Il s'agit de la deuxième année consécutive où aucune plainte liée à la condition des personnes handicapées n'est déposée.

Section 2

DÉMARCHES RÉALISÉES EN 2023-2024

SERVICES SPÉCIFIQUEMENT DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

En plus de son offre de service habituel 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'usager et interdisciplinaires. Les intervenants réalisent des plans d'interventions individualisés en fonction des besoins spécifiques des usagers. Parmi les intervenants, soulignons les disciplines suivantes :

Éducation spécialisée	Ergothérapie	Nutrition	Kinésiologie	Sexologie
Physiothérapie	Psychoéducateur	Psychologie	Travail social	Orthophonie
Audiologie	Neuropsychologie	Soins infirmiers	Médecine de famille	Médecine spécialisée

Décret 665-2021

L'objectif du décret 665-2021 est que les organisations assujetties incluent, dans chacun de leur plan d'actions, des mesures visant à prévenir ou à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans l'ensemble de leurs secteurs d'activités. Les éléments prescrits par le décret 665-2021 sont applicables depuis l'année financière 2023-2024.

Le décret introduisait les deux volets suivants :

- Adaptation aux situations particulières : situation d'urgence, de santé publique, de sécurité civile ;
- Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées.

Quatre mesures liées aux nouveaux volets ont été réalisées en 2023-2024. Ces mesures sont présentées dans la section 3 du présent plan d'action.

APPROCHE INCLUSIVE

Le CCSMTL valorise la participation des usagers-partenaires dans les projets organisationnels. Cette approche se veut inclusive et elle vise à impliquer les usagers dans toutes les étapes de leurs soins. Afin d'atteindre ces objectifs, l'organisation des services et l'aménagement de l'environnement physique sont développés en impliquant les usagers, leur famille, ainsi que les différents comités des usagers.

Section 3

LES 8 VOILETS DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées produit par le CCSMTL se décline en 8 volets. Chacun de ces volets fait l'objet d'un tableau distinct présenté dans la présente section.

VOLET MESURES DE PROMOTION

VOLET MESURES D'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS

VOLET MESURES D'ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC L'EMBAUCHE, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

VOLET MESURES D'ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS

VOLET MESURES D'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS

VOLET MESURES D'ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATIONS D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE

VOLET MESURES D'APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES

VOLET MESURES D'ADAPTATION DANS LE CADRE DE TOUTE AUTRE ACTIVITÉ SUSCEPTIBLE D'AVOIR UNE INCIDENCE SUR DES PERONNES HANDICAPÉES

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
MESURES DE PROMOTION	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.	Former le personnel du service à la clientèle au regard des meilleures pratiques de communication à adopter dans leurs rapports avec les personnes handicapées.	Moyens de communication utilisés pour effectuer la formation.	Direction des programmes DI-TSA-DP DRHCAJ / Service des communications	En continu.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.
			Diffuser les fiches d'information sur l'accueil et les services aux personnes handicapées de l'OPHQ.	Nombre et type d'activités tenues.	Direction des programmes DI-TSA-DP DRHCAJ / Service des communications	À chaque année.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.
			Tenir une activité de sensibilisation pour le personnel et les gestionnaires dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées (message du 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 réalisée en continu.	Mesure reconduite.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
MESURES DE PROMOTION	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.	Faire connaître la Journée internationale des personnes handicapées qui a lieu chaque année au mois de décembre.	Tenue de la Journée internationale des personnes handicapées.	Direction des programmes DI-TSA-DP DRHCAJ / Services des communications	À chaque année.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS	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.	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.	Aucune plainte déposée.	Mesure reconduite.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC L'EMBAUCHE, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LE MAINTIEN EN 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 augmenter leur aptitude à l'emploi.	Adapter l'environnement et les postes de travail lors du recrutement d'un nouvel employé ayant un handicap.	Nombre de travaux d'adaptation effectués.	DRHCAJ (GPAT) / Direction des services techniques	En continu.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.
			Soutenir l'emploi des élèves et étudiants handicapés auprès des institutions d'enseignements partenaires, via les activités de promotion à l'emploi du CCSMTL.	Nombre d'activités de promotion à l'emploi.	DRHCAJ / DEUR	En continu.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.
			Mettre en place un comité à l'intérieur de l'équipe d'acquisition de talents pour suivre les indicateurs RH en lien avec l'embauche des personnes handicapées	Nombre d'embauche de personnes handicapées.	DRHCAJ	s/o	Mesure réalisée.	s/o

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC L'EMBAUCHE, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LE MAINTIEN EN 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 augmenter leur aptitude à l'emploi.	Ajouter aux indicateurs disponibles le taux de personnes handicapées à l'emploi par programme et service.	Taux fournis.	DRHCAJ	2025-03-31	Mesure non-réalisée.	Mesure reconduite.
			Identifier les secteurs de travail au sein du CCSMTL où mettre en place des projets pilotes favorables à l'emploi des personnes handicapées.	Emplois et environnements de travail identifiés.	DRHCAJ	2025-03-31	Mesure non-réalisée.	Mesure reconduite.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS	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.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.
			Au-delà du code du bâtiment, rédiger un « Guide d'aménagement des lieux en lien avec les personnes handicapées » à inclure dans les cahiers de charge des professionnels et architectes pour toute rénovation, modernisation ou construction.	Nombre de travaux correctifs effectués qui sont liés à la sécurité et/ou l'accessibilité des installations.	Direction des services techniques / DI-TSA-DP	2025-03-31	Mesure non-réalisée.	Mesure reconduite.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS	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.	Ajouter au site internet du CCSMTL, les informations à l'attention des personnes handicapées et leurs proches concernant l'accessibilité de chacune des installations (ascenseurs, rampe d'accès, toilettes accessibles, etc.).	Nombre de pages web contenant les ajouts.	DRHCAJ / Service des communications	2025-03-31	Mesure non-réalisée.	Mesure reconduite.
			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 continue.	Mesure reconduite

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATIONS D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE	Les besoins des personnes handicapées ne sont pas spécifiquement pris en compte lors d'événements de mesures d'urgence et lors d'évacuation. Les gestionnaires et les employés ne sont pas outillés pour comprendre les enjeux relatifs aux mesures d'urgence quant à la réalité des personnes handicapées.	Sensibiliser et informer les employés.	Adaptation des Plans de mesures d'urgence (PMU).	Ajout d'une annexe spécifique aux personnes handicapées.	DSGPU/Coordination territoriale - Sécurité et soutien à la communauté	En continu.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.
			Adaptation des formations en mesures d'urgence.	Ajout d'une section spécifique aux personnes handicapées.	DSGPU/Coordination territoriale - Sécurité et soutien à la communauté	En continu.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATIONS D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE	Les besoins des personnes handicapées ne sont pas spécifiquement pris en compte lors d'événements de mesures d'urgence et lors d'évacuation. Les gestionnaires et les employés ne sont pas outillés pour comprendre les enjeux relatifs aux mesures d'urgence quant à la réalité des personnes handicapées.	Établir un partenariat avec les Ressources humaines (RH) afin d'identifier les employés vivant avec une déficience pour venir cibler les lieux nécessitant l'installation d'équipements incendie adaptés.	Plan de recommandations d'installation d'équipements incendie adaptés.	Nombre de recommandations émises.	DSGPU/Coordination territoriale - Sécurité et soutien à la communauté	En continu.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.
		Évaluation ponctuelle des besoins de tout nouvel employé ayant une déficience physique en émettant des recommandations adaptées (collaboration avec les RH).	Évaluation de sites.	Nombre d'évaluations rédigées.	DSGPU/Coordination territoriale - Sécurité et soutien à la communauté	En continu.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES	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.	Développer, chez les gestionnaires et conseillers en approvisionnement, le réflexe de questionner les requérants de biens et de services en fonction des principes et pratiques d'accessibilité des biens et services, notamment lors de l'achat d'équipement et de mobilier (documents disponibles à l'adresse suivante : https://www.extranetccsmtl.ca/index.php?id=25439).	Nombre de moyens / pratiques implantés.	Direction de l'approvisionnement et de la logistique	En continu.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier	État de situation au 31 mars 2024	Actualisation et commentaires
ADAPTATION DANS LE CADRE DE TOUTE AUTRE ACTIVITÉ SUSCEPTIBLE D'AVOIR UNE INCIDENCE SUR DES PERSONNES HANDICAPÉES	En raison de son vaste éventail de travailleurs et d'utilisateurs et de ses nombreux mandats régionaux, les besoins des personnes handicapées posent des défis considérables pour le CCSMTL dans son ensemble.	Saisir l'opportunité offerte par ce contexte afin de promouvoir et ancrer la politique organisationnelle L'Équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI) dans l'ensemble des actions du CCSMTL afin d'encourager une culture de respect, de collaboration et d'inclusion au sein de l'établissement.	Formation auprès du personnel de la DRHCAJ pour faire vivre la politique sur l'ÉDI.	Nombre d'activités de formation.	DRHCAJ	En continu.	Mesure réalisée en continu.	Mesure reconduite.

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

Centre de réadaptation en dépendance Louvain	950, rue de Louvain Est
Centre de réadaptation en dépendance Prince-Arthur	110 et 110-A, rue Prince Arthur
Centre de réadaptation en dépendance Saint-Urbain	3530-3570-3590, rue St-Urbain

Centres Jeunesse

Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Rose-Virginie-Pelletier	9469, boulevard Gouin Ouest
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de la Cité-des-Prairies	12165, boulevard Saint-Jean-Baptiste
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation du Mont Saint-Antoine	8147, rue Sherbrooke Est
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Beaurivage	1409, rue de Beaurivage
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Dominique-Savio	9335, rue Saint-Hubert
Centre de jour pour les jeunes en difficulté d'adaptation Fullum	2025, rue Fullum
Centre de jour pour les jeunes en difficulté d'adaptation Décarie	4434, boulevard Décarie
Centre de jour pour les jeunes en difficulté d'adaptation Lajeunesse	10794, rue Lajeunesse
Escale	6161, rue St-Denis
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Harmony	7495, rue Chabot
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation J.-O. Roussin	595, 3 ^e avenue

Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation 1 ^{ère} avenue	6936-6940, 1 ^{ère} avenue
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation d'Ahuntsic	9995-9999, avenue Larose
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Chambord	2574, boulevard Pie-IX
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Désy	6014, rue de Charny
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Godbout	9038, rue de Godbout
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de l'Esplanade	204, boulevard Gouin Ouest
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Gouin	4350, boulevard Gouin Ouest
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Montpetit	11042, avenue Wilfrid-Saint-Louis
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lachine	749, 25 ^e avenue
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Louis-Hémon	6964, rue Louis-Hémon
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Meilleur	10160, rue Meilleur
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Sagamo	6965, terrasse Sagamo
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Morgan	1482, avenue Morgan
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Rivière-des-Prairies	12525, 28 ^e avenue
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Rosemont	8147, rue Sherbrooke Est
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Saint-Vital	10155, boulevard Saint-Vital

Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Verdun	1230, rue Allard
Centres de réadaptation en déficience physique	
Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar-Laurier	2222, avenue Laurier Est
Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau	2275, avenue Laurier Est
Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau – Pavillon Jacques-Carrière	2305, rue Laurier est
Centre de réadaptation en déficience physique Lindsay	6363, chemin Hudson
Centre de réadaptation en déficience physique Gustave-Gingras	6300, avenue de Darlington
Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar-Radisson	3800, rue Radisson
Centre de réadaptation en déficience physique Chartrand	12785, avenue Chartrand
Résidence Gouin	4141, boulevard Gouin Est
Résidence De Lorimier	2100, rue St-Zotique Est
Résidence du Pont – 1 à 4	1951, boulevard de Maisonneuve Est
Résidence Esplanade	8885, rue de l'Esplanade
Résidence Liège	600, rue de Liège Est
Résidence Newman	6300, boulevard Décarie
Centres de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme	
8000 Notre-Dame	8000, rue Notre-Dame Ouest
Centre de coordination de services Beaubien	7077, rue Beaubien
Services adaptés en santé/éducation de la formation adulte	7085, rue Beaubien Est
Centre de coordination de services Marie-Bourassa	5695, avenue des Marronniers
Point de service Gouin	5025, boulevard Gouin Est
Point de service Henri-Bourassa	1600, boulevard Henri-Bourassa
Point de service Pie-IX	8274, boulevard Pie-IX

Atelier de travail Edison	9181, rue Edison
Centre d'activité de jour Ontario	4532-34, rue Ontario Est
Service de réadaptation sociale (Atelier Pie-IX)	2030, boulevard Pie-IX
Atelier des merveilles	35, rue de Port-Royal
Atelier de travail Champ d'Eau et Atelier de travail Champs d'eau-B	9125, rue Pascal Gagnon
Atelier de travail Novatek	2445, rue Léger
Centre d'activité de jour Sud-Ouest	2025-2031, rue Lapierre
Centre d'intégration communautaire	2103, avenue Jeanne-d'Arc
Centre d'activité de jour 17e avenue	7701-7703, 17e avenue
Centre d'activité de jour Saint-Patrick	2475, rue Saint-Patrick
Atelier de travail Uni	2425, rue Dandurand
Appartements Rosemont	5445, boulevard Rosemont
RAC Audoin	10699, avenue Audoin
RAC Baldwin	3190, rue Baldwin
RAC Beaulieu	6239, rue Beaulieu
RAC Bélair	3800, rue Bélair
RAC Beyries	8863, rue Beyries
RAC des Écores	7633, rue des Écores
RAC des Roses	5591, rue des Roses
RAC Gouin	4141, boulevard Gouin Est
RAC Hall	2160, rue Hall
RAC Jacques-Rousseau	7553, rue Jacques-Rousseau
RAC La Passerelle	11625, boulevard Armand-Bombardier
RAC Ménard	3840, place Ménard
RAC Nicolas-Moisan	7652, rue Nicolas-Moisan
RAC Pelletier	10801, rue Pelletier

RAC Perras	12396, 5 ^e avenue
RAC Radisson	4800, rue Radisson
RAC St-Urbain	8500, rue Saint-Urbain
RAC Victoria	56, avenue Laurendeau
CHSLD	
Institut universitaire de gériatrie de Montréal	4565, chemin Queen Mary
CHSLD Alfred Desrochers	5325, rue Victoria
Centre d'hébergement de Verdun	5500, boulevard Lasalle
Centre d'hébergement Saint-Henri	5205, rue Notre-Dame Ouest
Centre d'hébergement Louis-Riel	2120, rue Augustin-Cantin
Centre d'hébergement Réal-Morel	3500, rue Wellington
Centre d'hébergement des Seigneurs	1800, rue Saint-Jacques
Centre d'hébergement Yvon-Brunet	6250, avenue Newman
Centre d'hébergement Champlain	1325, rue Crawford
Hôpital chinois de Montréal	189, rue Viger Est
Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger	66, boulevard René-Lévesque Est
Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or	3430, rue Jeanne-Mance
Centre d'hébergement Émilie-Gamelin	1440, rue Dufresne
Centre d'hébergement Armand Lavergne	3500, rue Chapleau
Centre d'hébergement Ernest-Routhier	2110, rue Wolfe
Centre d'hébergement Jean-de-la-Lande	4255, rue Papineau
Centre d'hébergement Paul-Bruchési	2225, rue Rachel Est
CLSC	
CLSC de Verdun	400, rue de l'Église
CLSC Ville-Émard	6161, rue Laurendeau
CLSC Sainte-Catherine et GMFU des Faubourgs	66, rue Sainte-Catherine Est

CLSC de la Visitation et GMFU des Faubourgs	1705, rue de la Visitation
CLSC Parthenais et GMFU des Faubourgs	2260, rue Parthenais
Maison des naissances Jeanne-Mance	1822-1828, rue Ontario Est
CLSC de Saint-Louis-du-Parc	15, avenue Mont-Royal Ouest
CLSC Saint-Urbain	55, avenue Mont-Roya
CLSC du Plateau Mont-Royal	4625, avenue de Lorimier
Unité de médecine familiale (UMF) Notre-Dame	2120, rue Sherbrooke Est
CLSC de St-Henri / 3904 rue Notre-Dame Ouest (CPE relié au CLSC)	3904, rue Notre-Dame Ouest
CLSC de St-Henri / 3833 rue Notre-Dame Ouest	3833, rue Notre-Dame Ouest
CLSC de Verdun à L'Île-des-Sœurs	1, place du Commerce
CLSC Saint-Jacques (Soutien à domicile)	3187, rue Saint-Jacques
Site d'injection supervisée – CACTUS	1244, rue Berger
Site d'injection supervisée – Dopamine	4205, rue Ontario Est
Site d'injection supervisée – Spectre de rue	1282, rue Ontario Est
Site d'injection supervisée – Unité mobile – Site anonyme	Site anonyme
Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés	
Hôpital de Verdun	4000, boulevard Lasalle
Hôpital Notre-Dame / Siège social	1560, rue Sherbrooke Est
Installations administratives / autres	
Point de service Novatek	2485, rue Léger
Institu universitaire de gériatrie de Montréal – Pavillon André-Roch Lecours	4545, chemin Queen-Mary
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de l'Église	471, rue de l'Église
Technocentre	400, boulevard de Maisonneuve Ouest
Pavillon Lafontaine	1301, rue Sherbrooke Est
Palais de justice	1, rue Notre-Dame Est

Bureaux administratifs (Saint-Joseph)	155, boulevard Saint-Joseph
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Pointe-aux-Trembles	13000, rue Sherbrooke Est
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse Sherbrooke Est	8135, rue Sherbrooke Est
Bureaux administratifs – CJM-IU	4675, rue Bélanger Est
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse Lafontaine	4467 et 4477, rue la Fontaine
Centre jeunesse de Montréal – Bureau centre	5800, rue Saint-Denis
Tribunal de la jeunesse et Contentieux	410, rue de Bellechasse
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse Maisonneuve Est	1001, boulevard de Maisonneuve Est
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse Saint-Denis	8000, rue Saint-Denis
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse Saint-Laurent	750, boul. Marcel-Laurin
Bureaux administratifs – CRDITED de Montréal	75, rue de Port-Royal
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse Henri-Bourassa Est	1161, boulevard Henri-Bourassa Est
Centre jeunesse de Montréal – site Décarie	4434, boulevard Décarie
Institut universitaire de gériatrie de Montréal – Pavillon Jean-Brillant	4550, rue Jean-Brillant
Immeuble excédentaire – bureaux administratifs (Saint-Hubert)	1051, rue Saint-Hubert
Immeuble excédentaire – bureaux administratifs (Saint-Denis)	7500, rue Saint-Denis
Immeuble excédentaire – bureaux administratifs (de la Gauchetière)	90, rue de la Gauchetière Est

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

Québec 