

Plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap

**Bilan
1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024**

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

Québec 

Une publication du :

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
3755, chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal (Québec) H3T 1E2
Téléphone : 514-340-8222
Site Web : <http://www.ciuss-centreouestmtl.gouv.qc.ca>

Diffusion

Ce document sera disponible en version électronique à l'adresse :
<https://www.ciusscentreouest.ca/accessibilite/>

Pour obtenir ce document dans un autre format, vous pouvez nous appeler au
514-488-5552, poste 51302 et faire part de votre besoin.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique
à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

Adopté par Michèle Bleau
 Directrice adjointe de réadaptation et Services multidisciplinaires
 Direction de la réadaptation et des Services multidisciplinaires (DRSM)

TABLE DES MATIÈRES

Liste des abréviations.....	4
Liste des abréviations (suite)	5
Introduction	6
Le cadre légal	6
APPLICATION DES MESURES DU DÉCRET 655-2021	7
Portrait de l'organisation.....	7
Personnes responsables et groupe de travail du plan d'action	8
BILAN DU PAPH DU 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024.....	10
Conclusion	43
Annexe 1 – Organigramme du CIUSSS.....	44
Annexe 2 - Mise à jour du PAPSH pour la période 2024-2025.....	45
Annexe 3 – Feuillet synthèse PAPSH 2020-2024	55
Annexe 4 – Réalisation sensibilisation - Mois de la parole et de l'audition	57
Annexe 5 – Promotion et sensibilisation semaine de la canne blanche	58
Annexe 6 – Réalisation sensibilisation DI-TSA (TGC)	60
Annexe 7 – Jouets inclusifs	61
Annexe 8 – Le service alimentaire de l'HGJ ouvre ses portes aux étudiants vivant avec un handicap	62

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ASL	American Sign Language (langue des signes américaine)
AVC	Accident vasculaire cérébral
CCOMTL	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CH	Centre hospitalier
CHR	Centre hospitalier de réadaptation
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
COMM	Communication
CPQS	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CRLMM	Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay
CRIR	Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain
DAAER	Direction des Affaires académiques et de l'éthique de la recherche
DEIA	Diversité, Équité, Inclusion et Appartenance
DP-DI-TSA	Déficience physique, déficience intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme
DQTEVE & SV	Direction de la Qualité, Transformation, Évaluation, Valorisation, Éthique clinique et organisationnelle et des Soins virtuels
DRHCAJSG	Direction des Ressources humaines, communications, affaires juridiques et sécurité globale
DRSM	Direction de la réadaptation et des Services multidisciplinaires
DRI	Direction des ressources informationnelles
DSI	Direction des Services infirmiers
DSIPL-SP	Direction des Services intégrés de première ligne - Santé publique
DSIPL	Direction des Services intégrés de première ligne
DST	Direction des Services techniques
HCB	Hôpital Catherine-Booth
HGJ	Hôpital général juif
HMS	Hôpital Mont-Sinaï
HR	Hôpital Richardson
LSQ	Langue des signes québécoise
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PAPH	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
PAPSH	Plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap
PCI	Prévention et contrôle des infections
PMU	Plan de mesures d'urgence
PRSS	Programme de réadaptation en milieu scolaire spécialisé

LISTE DES ABRÉVIATIONS (SUITE)

PSH	Personne en situation de handicap
RAC	Résidence à assistance continue
RH	Ressources humaines
RI/RTF	Ressources intermédiaires et ressources de type familial
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SAD	Service d'aide à domicile
SAE	Service d'aide à l'emploi
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SAT	Service d'aides techniques
SP	Santé publique
SG	Sécurité globale
SRV	Service de relais vidéo
SSMET	Santé sécurité et mieux-être au travail
TGC	Troubles graves du comportement
UTRF	Unité transitoire de récupération fonctionnelle

INTRODUCTION

Depuis plusieurs années, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal s'est engagé à combler en temps opportun et de manière impartiale et proactive, les besoins d'accessibilité des personnes en situation de handicap. Nous continuons à déployer tous les efforts raisonnables pour procurer à ces dernières un accès équitable aux programmes, aux services, aux actifs et aux installations du CIUSSS, d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie de chaque personne.

Le CIUSSS demeure engagé dans une démarche afin de prévenir toute discrimination liée à une situation de handicap. Il travaille à la promotion, la sensibilisation, la transmission d'informations et à la formation de son personnel afin de réduire les obstacles que ces personnes pourraient rencontrer. Aussi, le CIUSSS met en place divers moyens pour aider ces personnes à surmonter ces barrières et à favoriser leur participation sociale.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et est soutenue par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Notre Plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap (PAPSH) a été adopté par le conseil d'administration de l'établissement le 15 juin 2022 et couvre la période de 2022 à 2025. Ce document présente un bilan des réalisations comprises entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024. Une mise à jour du plan d'action pour la période d'avril 2024 à mars 2025 est également incluse en annexe 2.

LE CADRE LÉGAL

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., E-20.1) préconise une approche de responsabilisation. Elle se traduit notamment par de nouvelles responsabilités données à plusieurs acteurs gouvernementaux dans le but de favoriser, dans leur secteur d'activité respectif, l'intégration des personnes handicapées. Il en est ainsi de l'article 61.1 de la Loi qui prévoit que les ministères et la majorité des organismes publics adoptent et rendent public annuellement un plan d'action visant l'accessibilité et l'adaptation de leurs services aux 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. »

L'emploi de l'expression « secteur d'activité » traduit la préoccupation du législateur de voir ce plan viser l'ensemble des activités. Ce plan d'action doit être élaboré sous l'angle des activités qui sont relatives à l'accomplissement de la mission. La loi définit une personne handicapée comme « 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 ». Les concepts de déficience et d'incapacité réfèrent à des réalités propres au corps et à l'esprit d'une personne. Selon la classification du *Réseau international sur le processus de production du handicap*, celles-ci peuvent être liées, entre autres, à l'audition, à la vision, au langage, aux activités motrices, aux activités intellectuelles, à la santé mentale ou aux comportements.

APPLICATION DES MESURES DU DÉCRET 655-2021

Le plan en vigueur est rédigé dans le respect des éléments de mesures contenues au décret 655-2021 maintenant en vigueur, soit :

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

PORTRAIT DE L'ORGANISATION

Le CIUSSS a été constitué en avril 2015, dans la foulée 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*.

Le CIUSSS est issu de la fusion et de l'intégration de plusieurs établissements dont des centres hospitaliers affiliés universitaires, un institut universitaire à mission sociale et gériatrique, une maison de naissance, des centres de soins de longue durée, des CLSC et des centres de réadaptation. Il compte plus de 13 500 employés.

La mission du CIUSSS est de :

1. Fournir un continuum de soins de santé et de services sociaux de qualité supérieure dans tout le réseau d'établissements du CIUSSS.

2. Fournir avec compassion des soins et des services centrés sur l'utilisateur et créer une expérience patient-usager exceptionnelle.
3. Établir et promouvoir un leadership et l'excellence dans l'enseignement en sciences de la santé et en sciences sociales.
4. Faire avancer les connaissances et les pratiques dans le domaine des sciences de la santé et des sciences sociales grâce à la recherche et à l'innovation.

Sur le territoire du CIUSSS, nous trouvons les différentes installations listées ci-dessous relevant de la responsabilité du CCOMTL :

Centre d'hébergement Father-Dowd
 Centre d'hébergement Henri-Bradet
 Centre d'hébergement Saint-Andrew
 Centre d'hébergement Saint-Margaret
 Centre gériatrique Maimonides Donald Berman

Centre hospitalier Mont-Sinaï
 Hôpital Catherine Booth
 Hôpital général juif
 Hôpital Richardson
 Le Glenmount

Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay
 Point de services de l'Ouest-de-l'Île de Montréal
 Écoles Philip E. Layton et Centre Mackay
 Centre Miriam
 Complexe résidentiel Guimont, Laval

La Maison Bleue de Côte-des-Neiges
 La Maison Bleue de Parc-Extension
 Maison de naissance Côte-des-Neiges

CLSC de Benny Farm
 CLSC de Côte-des-Neiges
 CLSC de Parc-Extension
 CLSC Métro
 CLSC René-Cassin
 Point de service Outremont

Manoir Renaissance
 Résidence Le Boulevard
 Ressource de la Montagne
 Ressource intermédiaire Lev-Tov
 Ressource intermédiaire Maison Paternelle
 CHSLD juif Donald Berman

L'organigramme du CIUSSS se trouve en annexe 1. Il s'agit de la version de mai 2024.

PERSONNES RESPONSABLES ET GROUPE DE TRAVAIL DU PLAN D'ACTION

Conformément à l'article 61.4 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, le CIUSSS a désigné madame Michèle Bleau, directrice adjointe de la réadaptation, à titre de responsable du plan d'action. Madame Colette Bécharde, conseillère à la direction de la réadaptation, agit à titre de coordonnatrice du plan d'action. Nous comptons aussi sur la collaboration grandissante de madame Christine Morin, adjointe à la DRHCAJ - gestionnaire du volet diversité, équité, inclusion et appartenance (DEIA). Il va de soi que les objectifs du PAPSH s'intègrent dans la mission de la DEIA. Cette implication est précieuse dans le suivi et la réalisation des mesures du PAPSH.

Des représentants de plusieurs directions du CIUSSS, du Comité des usagers et de DéPhy Montréal collaborent à l'élaboration et au suivi du plan d'action. Les personnes qui ont contribué au présent bilan des activités du PAPSH d'avril 2023 à mars 2024 sont les suivantes :

Sigles des directions	Directions	Contributeurs
CLQS	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services	Emily Blackburn Jean-Philippe Payment
DAAER	Direction des affaires académiques et de l'éthique de la recherche	Serge Maynard Chantal Robillard
DLA	Direction Logistique et Approvisionnement	Audrey Benarrosh
DQTEVE-SV	Direction de la Qualité, Transformation, Évaluation, Valeur, Éthique clinique et organisationnelle et des Soins virtuels	Maude Beaupré Daria Lebidoff Melody Lee
DRHCAJSG - COMM	Direction des ressources humaines, communications, affaires juridiques et sécurité globale - COMM	Shaun McMahon Lauren Schwartz
DRHCAJSG - DEIA	Direction des ressources humaines, communications, affaires juridiques et sécurité globale - RH - DEIA	Christine Morin
DRHCAJSG - RH	Direction des ressources humaines, communications, affaires juridiques et sécurité globale - RH	Rosa Zito
DRHCAJSG - SG	Direction des ressources humaines, communications, affaires juridiques et sécurité globale	Khan Du Dinh Christian Samoisette
DRI	Direction des ressources informationnelles	Myriam Lévy
DRSM	Direction de la réadaptation et des Services multidisciplinaires	Colette Béchard Michèle Bleau Sophie Crowther-Celton
DSI	Direction des services infirmiers	Farah Petit-Frère
DSI - PCI	DSI - Prévention et contrôle des infections	Adila Zahir
DSIPL	Direction de services intégrés de première ligne	Irina Blumer Jacynthe Caron
DSIPL-SP	Direction des services intégrés de première ligne - Santé publique	Dominique Dufour
DSMD	Direction des programmes de santé mentale et dépendance	Marcel Landry Martin St-Pierre
DST	Direction des Services techniques	Émilie Boileau Yael Harroch
Partenaire	Déphy Montréal	Anne Pelletier
Partenaire	Comité des usagers CCOMTL	Diane States Jean-Marc Charron
SAPA - SAD	Direction Soutien à l'autonomie des personnes âgées – Soutien à domicile	Habiba Boutaleb

BILAN DU PAPH DU 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

1. PROMOTION ET SENSIBILISATION						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
1.1	Manque de connaissance générale du personnel du CCOMTL sur les besoins des PSA	Promotion interne Poursuivre la sensibilisation du personnel du CIUSSS sur les besoins des usagers ayant une DP-DI-TSA	Tenir des activités de sensibilisation et de formation Diffusion et utilisation d'outils de sensibilisation de l'OPHQ et de toute autre provenance, lorsque pertinentes	Recensement et type d'activités réalisées Identification des moyens utilisés	DRSM DRHCAJSG - DEIA Autres directions, programmes et secteurs ciblés à déterminer	En continu
<p><u>État de situation au 31 mars 2024 - Réalisé</u></p> <p>Plusieurs activités ont été réalisées pour sensibiliser le personnel sur les situations de handicap et les renseigner sur les services offerts au CIUSSS auprès des usagers en situation de handicap et de leur famille. Voir exemples suivants :</p> <p>DRSM, DEIA et DRHCAJSG – COMM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentations des services offerts en réadaptation. Exemple : Présentation de l'offre de services du SAD - Réadaptation à des membres du personnel de l'HGJ et de l'HMS. Présentations du projet sur la myosite aux médecins de l'HGJ lors du Forum sur l'arthrite rhumatoïde en collaboration avec l'Hôpital Royal-Victoria. Sessions d'information offertes à la communauté pour les usagers ayant un cancer qui ont perdu l'usage de la parole. • Activités « Discuter et Comprendre », formation sur le modèle social du handicap auprès des équipes de la DRHCAJSG, atelier sur la neurodiversité lors de la semaine de la DEIA. • Publications d'activités internes : mois de l'audition, semaine de la canne blanche et souper dans le noir en février 2024 (80 employés participants). Promotion sur nos canaux de média sociaux, qui sont suivis par des membres du personnel (voir annexe 4). <p>DAAER : Partage d'outils développés par les membres de notre centre de recherche CRIR afin de rendre les communications scientifiques accessibles : https://savoirs-readaptation.ca/fr/equite-et-accessibilite/.</p>						

	<p>DSI : Création d'un poste de préposé aux bénéficiaires coach en 2023 afin de personnaliser les formations offertes. Celles-ci peuvent être données en groupe ou individuellement afin de faciliter la compréhension et l'adaptation requise au bénéficiaire aussi des PSH.</p> <p>DSMD : Volet Itinérance : sensibilisation lors d'exposés aux services du RSSS sur la réalité ardue de l'itinérance avec DP. Défense des droits des usagers en situation d'itinérance auprès du service régional en itinérance et du MSSS pour le besoin d'hébergements publics adaptés de type prog.20, car peu de ressources communautaires ont accès à un ascenseur.</p>					
1.2	Manque de connaissance générale du personnel du CIUSSS sur les politiques à l'égard des personnes handicapées	Promotion interne Améliorer la connaissance du personnel du CIUSSS sur les politiques à l'égard des personnes handicapées et le PAPH	Identifier des opportunités d'amélioration des connaissances et d'activités liées au PAPH	Nombre de mesures au PAPH comprenant l'implication de nouveaux secteurs et directions Présentations aux gestionnaires et aux programmes/services	DRSM	2022-2025
<p>État de situation au 31 mars 2024 - Réalisé</p> <p>Outre les activités de promotion interne nommées au point 1.1, davantage de contact et de sollicitation ont été faits pour élargir et améliorer le partenariat interne et générer de nouvelles collaborations.</p> <p>Promotion au sein du groupe de travail du secteur de la DEIA portant sur la question du handicap et des besoins en accessibilité. Plusieurs représentants de diverses directions ont participé au groupe de travail PSH-DEIA</p> <p>Publications d'articles de sensibilisation dans le Bulletin quotidien du CCOMTL (semaine québécoise des personnes handicapées les 31 mai et 1er juin 2023, Journée internationale des personnes handicapées, information sur le PAPSH du CCOMTL en vigueur et des liens pour outils et ressources).</p> <p>Participation de la DAAER au groupe de travail du Comité Équité, Diversité, Inclusion et Accessibilité du CRIR : https://crir.ca/a-propos/comites-et-assemblees-du-crir/comite-idea/</p>						

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
1.3	Manque de connaissances lié à l'inclusion des PSH	Promotion interne Sensibiliser les personnes œuvrant au sein du CIUSSS à l'importance de l'inclusion de la diversité	Développement d'outils de communication variés portant sur la nouvelle initiative DEIA s'adressant aux différents acteurs du milieu Présentations de l'initiative DEIA au sein de différentes instances du CIUSSS	Nombre d'outils développés Nombre de présentations effectuées et nombre de différentes instances sensibilisées	DRHCAJSG – COMM et DEIA	2022-2025
<p>État de situation au 31 mars 2024 - Réalisé</p> <p>DRSM : Diffusion de la vidéo Accessibilité et inclusion. Participation aux activités et au comité PSH du secteur de la DEIA.</p> <p>DRHCAJSG - DEIA : Présentations variées à différentes instances organisationnelles en continu - semaine DEIA en avril 2023 avec divers ateliers dont un sur la neurodiversité - création d'un groupe de travail pour identifier les obstacles organisationnels au sein du CIUSSS pour les personnes usagères et employées. Des représentants de plusieurs directions participent au comité aviseur de la DEIA.</p> <p>DRHCAJSG - COMM : Un contenu cohérent promouvant les activités de la DEIA dans le bulletin du CIUSSS, sur les médias sociaux et création d'une vidéo.</p> <p>DRHCAJSG – Dotation : Formation offerte à toute l'équipe de dotation sur les questions liées au handicap, aux besoins en accessibilité et spécifiquement à la neurodiversité.</p>						

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
1.4	Manque de connaissances générales de la population du territoire du CIUSSS sur les handicaps et services offerts par le CIUSSS	Promotion externe Améliorer la connaissance de la population de notre territoire sur ce qu'est la DP-DI-TSA et les services offerts	Tenir des activités dans le cadre de journées ou semaines thématiques concernant les PSH Utilisation des outils de promotion de l'OPHQ et autres, lorsque pertinents	Recensement d'activités Entrevues Présentations Kiosques Articles etc.	DRSM, Fondation Habilitas et comité des usagers DRHCAJSG – COMM et DEIA	En continu
<p>État de situation au 31 mars 2024 - Réalisé</p> <p>Les activités de sensibilisation, de formation externe et de diffusion de connaissances ont repris leur cours normal cette année depuis la période postpandémique. Voir des exemples :</p> <p>DRSM :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le Complexe résidentiel Guimont, un hébergement pour la clientèle DI-TSA présentant un trouble grave du comportement, a effectué une activité de sensibilisation du voisinage en décembre 2023 (voir annexe 5), et produit des publications « Info-Guimont » destinées aux gestionnaires de RI-RTF. Collaboration pour la diffusion d'initiatives de partenaires (ex. : partenaire parasport). Chaque année, des intervenants du CRLLM installation Constance-Lethbridge rencontrent des étudiants en éducation spécialisée du CÉGEP Vanier pour expliquer le rôle du technicien en éducation spécialisée en réadaptation physique, afin de susciter l'intérêt chez les étudiants de travailler en déficience physique adulte. Des intervenants du CRLLM installation MAB-Mackay ont tenu un kiosque de sensibilisation au Centre universitaire de santé McGill en février 2024 dans le cadre des activités de la canne blanche. Le Centre Miriam offre des activités de sensibilisation aux professeurs des cours aux adultes dans les écoles partenaires pour intégrer notre clientèle DI-TSA dans leur milieu. Des physiothérapeutes du programme traumatisme craniocérébral au CRLLM ont donné un cours à l'École d'optométrie de l'Université de Montréal sur l'approche en physiothérapie dans les traitements des vertiges et étourdissements chez la clientèle présentant un diagnostic de traumatisme craniocérébral léger. 						

Les services des aides techniques effectuent en continu de nombreuses formations et rencontres avec des partenaires externes à travers les années. Dans ce bilan, nous souhaitons les présenter plus en détail.

- Formations dont le but était de donner des outils pratiques à nos partenaires des CLSC. Durant 2023, en 5 formations, nous avons rejoint 102 intervenants de la réadaptation, surtout des ergothérapeutes et quelques technologues en physiothérapie des CLSC de l'île de Montréal. La formation comprenait des ateliers sur la livraison de positionnement simple, ajustement des coussins, ajustements mécaniques, atelier pratique et une présentation sur les principes de résolution de problèmes au moment de la livraison du fauteuil roulant manuel.
- Rencontres de partenaires externes pour la présentation de nos services et de nos formulaires. Ces rencontres sont offertes à tous nos nouveaux partenaires et offertes régulièrement aux CLSC à leurs nouveaux employés.

Cette formation se donne depuis plus de 10 ans et depuis la pandémie, elle a été adaptée en mode virtuel. En 2023-2024, un total de 16 rencontres ont été effectuées en virtuel (10 participants par rencontre en moyenne).

Une rencontre a eu lieu en présentiel avec les ergothérapeutes, des physiothérapeutes et technologues en physiothérapie de l'hébergement du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal avec 23 personnes.

Plusieurs midis-conférences pour la diffusion des connaissances dans le réseau des intervenants des services d'aides techniques et d'autres en collaboration avec l'équipe de la recherche du CRLLM. Le public visé est les ergothérapeutes et techniciens de positionnement des SAT de la province du Québec. Nous avons eu plus de 50 connexions par présentation. Le but des présentations est de diffuser les connaissances parmi les cliniciens des SAT, soutenir les apprentissages des intervenants des SAT de régions plus éloignées et les nouveaux intervenants qui n'ont pas accès à du mentorat. Depuis 2014, il n'y a plus de colloque sur les aides techniques au Québec et cette façon de faire vient pallier cette lacune de diffusion des connaissances. <https://savoirs-readaptation.ca/fr/webinaires-aides-techniques-a-la-mobilite/>

DRHCAJSG – DEIA : Exposé de la DEIA à la communauté de pratique PAPSH de tous les CISSS et CIUSSS.

DRHCAJSG - COMM : Promotion des activités de la clinique dentaire et médicale Azrieli, démarrées à l'hiver 2024. Conférence de presse avec le ministre Carmant pour le lancement officiel qui a eu lieu en avril 2024. Publications au sujet de la semaine québécoise des personnes handicapées et la journée internationale des personnes handicapées ont été diffusées également sur Instagram.

La DAAER et la DRSM ont contribué à une revue rapide en collaboration avec l'Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux du Pôle universitaire en réadaptation de l'Université McGill sur *Les meilleures pratiques en orthophonie pour le traitement de l'aphasie durant le premier mois post-AVC*.

2. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS (minimum de 3 mesures)						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
2.1	Lacune dans l'accessibilité aux services d'hébergement	Améliorer les soins et les services en hébergement (RT-RTF, RAC, UTRF, CHSLD ou autre type) pour les PSH	Augmenter - améliorer l'offre d'hébergement pour les PSH	<p>Identification de projet/entente de partenariat</p> <p>Identification des usagers, des besoins et du soutien requis, etc.</p>	<p>DRSM - Services cliniques et SAT</p> <p>SAPA SAD</p>	2022-2025
<p>État de situation au 31 mars 2024 - Réalisé</p> <p>DRSM :</p> <p>Tout au long de l'année, nous nous sommes assurés que toutes nos places d'hébergement destinées à la clientèle DP-DI-TSA en RI-RTF-RAC et au Complexe résidentiel Guimont (TGC) soient comblées.</p> <p>Les activités d'implantation pour l'amélioration du contrôle de la qualité des services en hébergement se sont poursuivies (ex. : bonification/création d'outils pour soutenir les intervenants dans leurs tâches, actualisation des rencontres et processus de révisions annuelles de qualité, soutien éthique, etc.). Des publications « Info RI-RTF » ont été diffusées auprès des gestionnaires de ressources pour les garder informés sur divers sujets encadrant leurs services aux usagers hébergés.</p> <p>La direction a procédé à l'embauche d'une professionnelle chargée de projet pour soutenir l'implantation de la politique d'hébergement et les travaux pour l'atteinte des 18 mesures applicables en RI-RTF du plan d'action du MSSS. Ces mesures concernent les services aux usagers ayant une DP-DI-TSA et aux proches, les prestataires de services, les gestionnaires de ressources, les milieux de vie et la communauté.</p> <p>Maison Intelligente et Maison alternative</p> <p>Le CCOMTL et La Fondation Les Petits Rois ont collaboré à la réalisation d'un projet d'hébergement innovant. La Maison Intelligente crée un milieu de vie qui utilise la technologie et la domotique, permettant aux résidents d'augmenter leur autonomie et leur apprentissage. Cette nouvelle maison offre actuellement 8 places pour des jeunes ayant une DI avec ou sans TSA, âgés de 21 à 35 ans.</p> <p>Les maisons alternatives s'inscrivent dans une démarche de transformation majeure des milieux d'hébergement et de soins de longue durée au Québec. En 2023-2024, une collaboration avec le CIUSSS de l'Ouest de l'île de Montréal a mené à la programmation clinique et à l'ouverture de la Maison alternative Dorval pour la clientèle adulte DP-DI-TSA ayant besoin de soins de santé et de services d'adaptation et de réadaptation importants. Au total, la maison comptera 72 places pour nos deux territoires. Selon l'échéancier actuel, une ouverture progressive est prévue à l'automne 2024.</p>						

	<p>DAAER : Projets de recherche en CHSLD : Walter Wittich : « <i>Supporting regulated and unregulated care providers in nursing homes to provide better care for older adults with vision and/or hearing loss during a pandemic: A collaborative intersectoral knowledge transfer approach</i> ». Frédérique Poncet : « <i>To Develop a program aimed at improving cognitive function in a long-term care clientele with varying levels of dementia</i> » (Centre gériatrique Maimonides Donald Berman). Voir aussi les travaux du centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale et de l'observatoire de la proche aide.</p> <p>DQTEVE-SV : Soutien apporté à la DRSM dans ses activités de suivis de gestion de risques et de contrôle de la qualité des services d'hébergement pour la clientèle DP-DI-TSA.</p> <p>SAPA SAD-RI : Collaboration avec l'équipe symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SPCD) pour outiller les intervenants et les professionnels. Cette même équipe offre aussi de la formation et de l'accompagnement à nos usagers en RI et en résidence privée pour aînés.</p> <p>SAPA-Hébergement : Création de deux postes de professionnels chargés de projets en lien avec la Politique d'hébergement pour la clientèle âgée, pouvant aussi présenter des situations de handicap. Projets muraux pour les résidents avec SCPD afin d'améliorer l'environnement. Établir un processus de consultation avec l'équipe SCPD afin de responsabiliser le personnel.</p>					
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
2.2	Lacune dans l'accessibilité aux services de réadaptation	Améliorer les services en Centre de réadaptation pour les PSH	Améliorer les trajectoires, la conception et la dispensation des services pour les PSH	Compte-rendu de rencontres, travaux de trajectoire de services Identification de projets, priorisation en lien avec le Hoshin Kanri et autres plans stratégiques	DRSM	2022-2025

État de situation au 31 mars 2024 - Réalisé

DRSM :

L'amélioration des trajectoires et de l'offre de services pour la clientèle en situation de handicap constitue l'essentiel des activités de la direction de la réadaptation. Aussi, de nombreux travaux furent effectués en 2023-2024 et se poursuivent. Projet Gamme de services (ex. : Agir tôt, trouble du langage, Douleur chronique, approche selon les besoins et non par diagnostics). Réalisation de travaux internes, participation aux comités et sous-comités régionaux et du MSSS.

Projets de soutien aux personnes proches aidantes :

- Dépistage SAPA
- DP-DI-TSA neurodivergent : navigateur familial, mentorat par les pairs, page Web coin famille et portail Web en collaboration avec l'organisme communautaire L'Appui
- Projet de soutien aux personnes proches aidantes en déficience motrice adulte
- Projet de soutien par les pairs clientèle DP de l'École Philip Layton-Centre Mackay au Programme de réadaptation scolaire spécialisé PRSS
- Répit : nouveau financement dédié

Démarrage du projet « Guichet d'accès AEO » pour l'amélioration du processus d'analyse et de l'orientation des demandes de services spécifiques en CLSC et spécialisés en réadaptation.

Développement de la téléadaptation (ex. : clientèle MPOC HMS).

Intégration de jouets inclusifs dans les interventions (voir articles clientèle DI-TSA en annexe 6).

Clinique dentaire – médicale Azrieli : Mise en place d'une clinique innovatrice au sein du secteur public afin d'offrir des services médicaux et dentaires adaptés à notre population adulte neurodivergente. La Clinique Azrieli est une clinique universellement accessible, holistique et personnalisée. Elle est planifiée pour répondre aux divers besoins de nos usagers présentant une DI ou un TSA. Le premier rendez-vous a été donné en décembre 2023. Au 31 mars 2024, nous avons offert 38 services dentaires et 36 services médicaux. https://sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources/ressource/?nofiche=1149113&ch_type%5B7%5D=1801%2C1802&bt_rechType=&theme=autres-ressources&ch_choixReg=&ch_rayon=0&ch_code=&page=114

Dans le cadre des activités socioprofessionnelles externes, le Centre Miriam poursuit sa collaboration au bénéfice des usagers ayant une DI ou un TSA avec de nombreux partenaires dont le Centre Action, Centre Cummings, Kehilla Montréal, la Fondation Papillon et Écosystème à l'HGJ ainsi que les services dans les centres communautaires de la ville de Montréal. Les centres d'éducation des adultes Galileo et Saint-Laurent font partie des services offerts par la commission scolaire anglophone de Montréal (EMSB) pour les adultes ayant une DI-TSA. Nous avons également comme partenaires le CÉGEP Dawson.

Le partenariat est aussi important en ce qui concerne les plateaux de stage en entreprises privées et publiques (Dormakaba, HGJ, Decolin, Mada, Cirque du Soleil, Urgence Santé, Loto-Québec, Le Casino de Montréal, Le Parc olympique, Collège Jean-Eudes, Bell, Pharmaprix, Zera Café, etc.). Des places d'intégration sont également financées en programmes de jour à la Fondation Papillon.

Programme québécois d'implants cochléaires (PQIC) : Le CRLLM est membre actif de la gouvernance du PQIC. Ce programme a fêté sa première année d'existence en 2023.

Au cours de l'année 2023-2024, le CRLLM a fait partie de l'équipe du PQIC tant au niveau stratégique, tactique qu'opérationnel, en partenariat avec les CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, CIUSSS de la Capitale-Nationale, Centre hospitalier universitaire Québec et le Centre universitaire de santé McGill. Le CRLLM contribue avec ses partenaires au processus d'évaluation de la candidature à la chirurgie d'implants cochléaires pour les usagers anglophones de l'ouest du Québec, en plus de son rôle dans la réadaptation fonctionnelle intensive postchirurgie.

Agrément Canada Distinction-AVC : La DRSM a reçu la visite d'Agrément Canada en juin 2023, pour une quatrième expérience de qualification au programme Distinction-AVC à l'HR. Ce programme s'inscrit dans la continuité des pratiques déjà en place depuis 2015, avec l'intégration de l'unité de pratique intégrée, qui repose sur un continuum complet de soin de l'AVC au sein du CCOMTL. Notre direction a obtenu un excellent résultat, avec une note globale de 94,5% pour la conformité aux normes établies en fonction des Pratiques optimales de soins de l'AVC, qui sont reconnues à l'échelle nationale. Il comprend des indicateurs de qualité, l'utilisation de protocoles propres aux AVC, l'éducation des personnes ayant subi un AVC et leurs proches et les projets pour l'excellence et l'innovation. Pour le volet excellence et innovation, l'équipe a également soumis le projet « De la recherche à la pratique : élaborer des programmes de soutien pour les personnes proches aidantes d'adultes ayant subi un AVC ».

Partenariat Équipe Réadaptation mobile AVC et CHSLD : En avril 2023, l'Équipe Réadaptation mobile, basée à l'HR, a commencé à offrir ses services dans les CHSLD du CCOMTL. Ce projet comble non seulement une lacune dans le continuum de services pour les personnes ayant subi un AVC, mais contribue à l'objectif global de fluidité et d'accès opportun à la réadaptation pour ces usagers. L'offre de service propose une réadaptation modérément intensive avec un accent sur l'éducation des usagers, des proches aidants et de l'équipe du CHSLD par une petite équipe d'intervenants experts en réadaptation post-AVC.

Implantation de l'outil standardisé « Mesure de l'indépendance fonctionnelle » (MIF) à l'HCB : L'implantation de l'outil standardisé MIF a été identifiée comme une priorité interdisciplinaire cette année. Une collaboration avec la pratique professionnelle ainsi que la conseillère en soins infirmiers partenaires de l'HR a permis d'organiser des sessions de formation pour les équipes de soins infirmiers et de réadaptation en préparation pour une implantation officielle en 2024-2025.

Programme de gestion des chutes : Les 4 sites de réadaptation interne du CCOMTL ont mis en place le nouveau programme CIUSSS de prévention et gestion des chutes. Ce nouveau programme inclut une nouvelle politique, une nouvelle procédure, de nouveaux outils de documentation (évaluation du risque avec un outil standardisé, outil CIUSSS pour la surveillance post-chute).

Programme de gestion des plaies de pression : Les 4 sites de réadaptation interne du CCOMTL ont effectué une étude de prévalence des plaies de pression en 2023-24. Dans tous les sites, la cible maximum de 10% de plaies de pression attribuée au site a été atteinte.

Plusieurs réalisations et efforts en continu pour améliorer l'accès en donnant le bon soin à la bonne personne au bon moment. Plan d'action pour diminuer la longue liste d'attente en ergothérapie mis en place en santé physique au service d'aide à domicile (SAD). Projet pour améliorer l'accessibilité aux services en ergothérapie en collaboration avec la pratique professionnelle. Révision du processus de prise en charge pour les soins en réadaptation interne.

Améliorer la communication dans les 3 hôpitaux de réadaptation et à l'UTRF

Les tableaux de partenaires de soins dans les chambres des usagers sont un outil important de communication entre les usagers, leur famille et l'équipe interdisciplinaire. Les rôles et responsabilités ont été révisés et clarifiés auprès des membres de l'équipe interdisciplinaire afin d'assurer une utilisation optimale de cet outil apprécié des usagers. Des audits réguliers permettent de bien évaluer l'utilisation des tableaux de partenaires et d'ajuster les stratégies en place pour améliorer l'information qui s'y trouve. Le prochain élément sur lequel les équipes s'attarderont est la contribution de l'utilisateur et de sa famille à l'information qui y est consignée.

Implantation en cours de l'utilisation des services d'interprètes virtuels Voyce Global pour toutes les installations de la DRSM. Ce service donne un accès instantané à un interprète parmi 240 langues, dont l'ASL et bientôt la LSQ. D'autres moyens adaptés sont utilisés de façon courante pour faciliter la communication avec les usagers, par exemple, les équipes de l'HCB utilisent les pictogrammes et les « Pocket-talkers » au besoin. Nous avons mis en œuvre l'application mobile *Braver*. Ce projet est le résultat de l'arrimage de travaux entre la recherche et OROT, l'incubateur d'innovations à l'HGJ, pour développer de nouveaux moyens de communication avec les parents des enfants recevant des services au Programme de réadaptation scolaire spécialisé (PRSS).

DAAER : Développement d'un répertoire de ressources, d'outils et de formations pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap dans la recherche d'une réponse à leurs besoins dans la sphère sexuelle, qui est partagé avec le RSSS et maintenant hébergé sur le site de la FQPN : <https://savoirs-readaptation.ca/fr/serie-dateliers-sexualite/>

Développement d'une section « Ressources » pour les intervenants, les usagers et leur famille sur le site Web savoirs-readaptation.ca qui diffuse toutes les activités académiques et la production scientifique de l'équipe de coordination de recherche clinique de la réadaptation de la DAAER : <https://savoirs-readaptation.ca/fr/ressources/>.

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
2.3	Lacunes dans l'accessibilité et la qualité des services de différentes missions pour les PSH	Améliorer les soins et les services en CH, CHR, CLSC dans toutes les directions en service direct aux usagers (ex. : soins aigus, services jeunesse, santé mentale, généraux, de 1 ^{re} ligne) pour les PSH sans égard au handicap	Recenser, analyser et revoir les modalités de soins et services offerts afin de s'assurer qu'ils sont accessibles et adaptés aux besoins des PSH	Comptes-rendus formels ou informels des observations et des situations vécues Exemples de sources d'informations : rapports de plaintes, rapports AH-223, comités DEIA et comité des usagers	Toutes les directions, programmes et services aux usagers DRSM et DEIA en soutien	2022-2025
<p>État de situation au 31 mars 2024 - Réalisé</p> <p>L'appropriation de cette mesure demeure nouvelle pour les directions autres que celle de la réadaptation. Au bilan 2022-2023, nous avons mis en lumière des réalisations provenant de la DSIPL, secteur de la DEIA et des CLSC. Voici les exemples de cette année avec d'autres directions du CIUSSS.</p> <p>SAPA - SAD : Discussion à la table régionale SAPA - SAD pour définir une offre de soutien reliée à des tâches pour les parents en situation de handicap - réflexion en collaboration avec la DRSM.</p> <p>DRHCAJSG - DEIA : Mise en place du groupe de travail PSH. Travail d'analyse et de refonte des processus d'acquisition de talents du CIUSSS. Formations sur le modèle social et la neurodiversité (semaine DEIA et équipe d'acquisition de talents - DRH).</p> <p>DSI - PCI : Des équipements adaptés sont disponibles en post-partum pour maman en situation de handicap (bassinets pour nouveau-nés ajustables, bassin de lit).</p> <p>DSMD : Ouverture d'une nouvelle installation et développement de l'offre de service « aire ouverte » adaptée aux usagers en situation de handicap et offre de services en pédopsychiatrie pour la clientèle DI-TSA. Intégration des principes d'accessibilité universelle dans la planification de l'offre de services du nouveau CLSC (secteur de La Savane).</p>						

<p>Dans le cadre de la visite d'Agrément Canada en mars 2024 pour les normes de leadership, plusieurs bons coups ont été soulignés, dont ces exemples portant sur les services cliniques offerts au CCOMTL :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La vision « <i>Care everywhere</i> » pour améliorer la fluidité et éliminer les obstacles • Une culture solide de la qualité et de la sécurité, soutenue par des stations visuelles et des indicateurs partagés et connus du personnel concerné ainsi qu'une gestion de risques omniprésente • Les services centrés sur l'utilisateur et sa famille, permettant leur participation aux décisions, avec empathie et respect de la culture et de la diversité socio-économique et migratoire • La gestion des plaies et les suivis requis avec les CLSC. 						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
2.4	Manque d'arrimage entre les projets de recherche et les besoins des PSH	Développer des connaissances et des pratiques basées sur les données probantes visant les PSH	<p>Effectuer des projets de recherche concernant les meilleures pratiques en équité, diversité, inclusion, accessibilité en réadaptation pour les PSH</p> <p>Réaliser des activités de transfert de connaissances</p>	<p>Nombre de projets sur les meilleures pratiques</p> <p>Nombre de projets incluant des participants en situation de handicap</p> <p>Nombre de participants aux activités de mobilisation</p>	<p>DAAER</p> <p>DRSM (Collaboration)</p>	2022-2025
<p><u>État de situation au 31 mars 2024 - Réalisé</u></p> <p>DRSM : Participation aux projets de la DAAER pour la clientèle DP-DI-TSA. Plusieurs réalisations concernant l'implantation de données probantes dans les pratiques de réadaptation (ex. : Distinction AVC). À titre indicatif, au cours de l'année 2023-2024, les employés du CRLLM (usagers DP) ont participé à 21 projets de recherches à différents niveaux.</p> <p>La DAAER et la DRSM ont contribué à une revue rapide en collaboration avec l'unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux (UETMISSS) du Pôle universitaire en réadaptation (PUR) McGill sur : Les meilleures pratiques en orthophonie pour le traitement de l'aphasie durant le premier mois post-AVC.</p>						

DAAER :

Boîte à outils Diamant brut : <https://savoirs-readaptation.ca/fr/ressources/outils-de-prise-de-decision-fondes-sur-des-donnees-probantes/>

« Comment tailler, adapter et intégrer les données probantes dans le développement et l'implantation de pratiques prometteuses ? Sertir votre pratique clinique de gemmes scientifiques ! » Appuyés par la science de l'implantation grâce au soutien financier du CRIR, nous proposons les 3 outils suivants aux équipes cliniques de la réadaptation physique du RSSSS pour les soutenir dans les différentes étapes nécessaires à l'intégration de données probantes vers un changement de pratique ou l'implantation de pratiques prometteuses (disponible seulement en français).

Plus de 500 personnes (membre du personnel, étudiant.es et chercheur.se.s rejointes par 21 activités de transferts de connaissances : <https://savoirs-readaptation.ca/fr/nouvelles-et-evenements/nos-evenements/>

L'équipe en soutien à la recherche en réadaptation a accompagné les chercheur.ses affilié.es principalement au CRIR et les équipes cliniques de la DRSM sur plus de 149 projets actifs dans l'année, dont 25 nouveaux.

Liste potentielle: <https://msss365.sharepoint.com/:x/s/CCOMTL-Recherchereadaptation/EbiYBpkYe71DrV1XZf8JKMMBAbgHTk4Azj54iUIuWZ0l6w?email=cbechard%40ssss.gouv.qc.ca&e=0Y40a9>

Programmation de notre centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale 2023-2024 : Agir sur la marginalisation des personnes âgées.

En collaboration avec l'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) et l'Université de Montréal, organisation du 22^e Symposium scientifique sur l'incapacité visuelle et la réadaptation, 6 février 2024, Université de Sherbrooke : <https://event.fourwaves.com/ssivr2024/pages>

Prix et reconnaissance

Minh-Thy Truong, ergothérapeute au programme de Conduite automobile du CRLLM, est récipiendaire du prix de reconnaissance Bonnie Swaine, pour sa contribution à la recherche clinique. Le prix Bonnie Swaine est une distinction créée par le CRIR.

Les ergothérapeutes Minh-Thy Truong et Natasha Dumont-Carey ont présenté à la conférence annuelle internationale 2023 d'ADED (Association for Driver Rehabilitation Specialists) à Kansas City, MO, USA. Leur présentation sur la conduite commentée a été grandement appréciée, elles ont d'ailleurs été invitées par plusieurs autres organismes à venir présenter cette approche novatrice.

Congrès mondial de l'AVC (World Stroke Congress) octobre 2023, Toronto, Ontario : Zelda Freitas et Jaime Carrier - présentation d'affiche « *From research to practice: Developing supportive programming for caregivers of adult stroke survivors* ».

Le CRLLM était à l'avant-plan de la deuxième remise annuelle des prix d'excellence du CIUSSS ! C'est avec une grande fierté que les équipes Neurologie-AVC NDG et Neurologie-Évolutif ont accepté le Prix d'excellence du CIUSSS (catégorie Équipe) lors de la réunion publique annuelle du 8 novembre 2023. Neuro AVC a été reconnu pour son changement innovateur dans la prestation des services afin de réduire considérablement les temps d'attente des usagers, tandis que Neuro Évolutif a été reconnu pour sa nouvelle « Approche Parkinson » qui offre de l'éducation précoce, de l'exercice et des liens en personne avec les ressources de la communauté.

L'Équipe mobile du CHR a remporté le prix « Innovation – Services à la population » du Conseil multidisciplinaire du CCOMTL au printemps 2023. Ce prix de groupe reconnaît l'apport important d'une activité, d'un projet ou d'un programme clinique visant à améliorer les services offerts directement à la population.

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
2.5	Lacune dans la participation de la clientèle en situation de handicap dans le cadre des activités d'amélioration des services	Améliorer la consultation et l'implication des usagers, des familles et des organismes communautaires dans la conception et l'amélioration de la qualité des services offerts	Faire de la promotion et solliciter des usagers/patients partenaires afin qu'ils participent dans des projets ou s'intègrent dans des comités du CIUSSS	Identification d'usagers/patients partenaires participants Comités ou projet dans lesquels ils sont impliqués Identification de projets dédiés à l'amélioration de l'accès aux PSH	DQTEVE & SV DRSM (Collaboration)	En continu

État de situation au 31 mars 2024 - réalisé

DQTEVE & SV :
 Les usagers partenaires sont recrutés à travers le CCOMTL afin de coconstruire et d'améliorer les services fournis par le CIUSSS. Les usagers partenaires nous aident à comprendre ce qui compte le plus pour eux et leurs familles. Il existe un processus centralisé de recrutement et de candidature pour les usagers ou les membres de leur famille et proches aidants.

Une fois ce processus terminé, les usagers partenaires sont orientés et reçoivent des formations dans des domaines pertinents. Les usagers partenaires sont impliqués dans des projets/comités en fonction de leur expérience et de leurs intérêts, selon les besoins et les demandes des équipes à travers les directions du CIUSSS.

Avec le soutien de l'équipe de la DQTEVE, d'autres initiatives se font en continu pour obtenir le niveau de satisfaction des usagers. Exemple : Révision du questionnaire « *expérience patient* » pour les usagers de réadaptation interne des sites : HCB, HMS, HR et UTRF. Ce questionnaire est en vigueur pendant une période de 6 semaines à l'automne pour tous les usagers répondants aux critères. Les données sont compilées par la DQTEVE et un rapport annuel est fourni, permettant de nous améliorer suivant la rétroaction des usagers.

DRSM :

Participation en continu - Bon nombre de nos comités internes comptent sur l'implication d'usagers partenaires en situation de handicap. Nous nous efforçons de maintenir leur engagement et sollicitons en continu de nouvelles implications sous diverses formes (Ex. : Participation aux travaux du SAT pédiatrique de l'installation Mackay, comité qualité de l'installation Constance-Lethbridge, comité Approche adaptée pour personnes âgées, comité PAPSH). Ceux-ci nous aident à nous assurer que nos activités, orientations ou recommandations tiennent compte des besoins de la clientèle en situation de handicap. En centre hospitalier de réadaptation, il est difficile de recruter de nouveaux usagers partenaires pour un engagement soutenu dans nos comités, cette clientèle étant souvent très âgée. Aussi, une autre approche préconisée retenue est la consultation par focus group.

Des représentants de comités d'usagers et d'organismes communautaires destinés au PSH font aussi partie de nos divers projets. Le plus bel exemple de leur implication est dans le cadre du projet de soutien aux personnes proches aidantes mentionné en 2.2. Les activités de réseautage et de partenariat externe font partie intégrante de nos activités de façon à garder le cap sur les besoins des PSH et mieux y répondre. Le prochain plan 2024-2025 incorpore ces activités.

DRHCAJSG – DEIA : invitation et inclusion de PSH au groupe de travail sur la question du handicap et des besoins en accessibilité.

Autres exemples :

DAAER : Parmi les nouveaux projets dans l'année 2023-2024, 40% incluaient une personne vivant avec un handicap comme partenaire ou membre de l'équipe de recherche (*Lived Experience*).

DSI - PCI : Deux patients partenaires font partie du comité PCI du CIUSSS.

DSIPL - Santé publique : participation à la concertation du développement urbain Namur de la Savane et concertation avec les organismes pour les PSH afin de bien sensibiliser les autres parties prenantes.

	DSMD : Participation de patients partenaires, pairs-aidants dans différents secteurs cliniques. En recrutement afin d'intégrer un patient partenaire dans notre comité exécutif DPSMD.					
3. ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC L'EMBAUCHE, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LE MAINTIEN EN EMPLOI						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
3.1	Lacune d'harmonisation dans le niveau de maîtrise des concepts liés au handicap, faisant obstacle à une coordination cohérente des actions en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi des PSH	Développer une compréhension commune de la terminologie et les modèles de compréhension des situations de handicap permettant d'orienter les actions de la direction des RH en lien avec les différentes étapes de l'employabilité des PSH	Création d'un comité de réflexion sur la question Formations sur des sujets touchant le champ du handicap et l'employabilité des PSH Partenariat avec la DEIA, les RH (recrutement/dotation) et le bureau de santé (conditions de travail et maintien en emploi)	Dates des rencontres effectuées. Comptes-rendus, notes des rencontres Nombre de formations et/ou d'activités offertes Planification des actions futures à entreprendre pour la coordination et l'amélioration des pratiques	DRHCAJSG DRH bureau de santé DRHCAJSG - DEIA	En continu
<p>État de situation au 31 mars 2024 - réalisé</p> <p>DRHCAJSG - DEIA : Le secteur DEIA a offert une formation à tous les départements de la DRH sur le modèle social du handicap.</p> <p>Création et tenue de plusieurs rencontres du groupe de travail sur la question du handicap et des besoins en accessibilité au CCOMTL (personnes employées et usagers).</p> <p>DRHCAJSG - SSMET - Bur.de santé - Dotation : Partenariat DEIA et Dotation pour un nouveau projet structurant intitulé Recrutement équitable et inclusif : plusieurs formations offertes à toute l'équipe, cocréation avec des représentants d'équipes et la DEIA, travail avec des consultantes spécialisées en neurodiversité. Le département de santé et mieux-être au travail veille à ce que l'ensemble des employés aient de bonnes conditions de travail. Le personnel de ce secteur effectue des activités de prévention (ex. : bruit, ventilation, qualité de l'air) et de suivi d'accommodement - adaptation - positionnement de postes de travail.</p>						

DRSM : Les activités courantes de nos programmes cliniques d'intervention socioprofessionnelle pour la clientèle DP-DI-TSA contribuent entièrement à cette mesure. Ceux-ci offrent des services d'évaluation des capacités de travail, d'orientation, d'intégration et d'adaptation en stage, en plateau de travail et en emploi. Les intervenants de ces programmes font de la sensibilisation au quotidien sur les besoins de PSH en milieu de travail. Nous collaborons au besoin avec la DRHCAJ afin d'apporter notre expertise pour les adaptations/accommodements auprès des PSH à travers le CCOMTL.

DAAER : [Stages de recherche](#) financés par la Fondation Habilitas pour offrir une première expérience d'emploi et encourager la poursuite aux études supérieures (3 jeunes en situation de handicap). Groupe de travail EDI, comité EDIA CRIR (voir 1.2). Intégration de stagiaires, PSH, au service alimentaire de l'HGJ. Voir en annexe 7 l'article du 360 « Célébrer la réussite ». <https://ciusss360.ca/fr/offrir-des-possibilites-le-service-alimentaire-de-lhgj-ouvre-ses-portes-aux-etudiants-vivant-avec-un-handicap/>

DSI - PCI : Un projet pour effectuer des travaux légers en intégrant des usagers du Centre Miriam (DI-TSA) est en place. La DSI est en charge. Parmi les travaux à effectuer, on y trouve des audits en matière de PCI ou le nettoyage ou vérification des équipements. Tout dépend de la capacité physique et mentale des PSH. Au besoin, le secteur de la PCI accueille ces PSH pour des séances de PCI de base.

DSI : Nous offrons une grande flexibilité au niveau des horaires de travail et sommes en mesure d'accommoder le personnel selon leurs capacités, bénéficiant au PSH.

SAPA SAD : Collaboration avec le bureau de santé pour outiller un gestionnaire ayant un déficit visuel important (SAD).

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
3.2	Lacune d'accessibilité du site Web et de documents RH du CIUSSS	Améliorer l'accessibilité des outils d'accès à l'emploi	Adaptation ou création d'outils afin qu'ils soient accessibles	Documents rendus accessibles sur le Web ou sur demande dans un format adapté	DRHCAJSG - Communications	2022-2025

État de situation au 31 mars 2024 - **réalisé**

DRHCAJSG – Collaboration DEIA & Dotation/ Acquisition de talents :

- Travail de révision et analyse de tous les processus, outils et documents utilisés lors du processus d'acquisition de talents. Nouvelle plateforme pour les candidats plus inclusive pour les PSH.

<ul style="list-style-type: none"> Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) en place pour les candidatures des femmes, des membres d'une minorité visible ou ethnique, des personnes autochtones et des personnes présentant des limitations, sans distinction de race, d'origine nationale ou ethnique, de couleur, de religion, d'âge, de sexe, d'orientation sexuelle, d'identité ou d'expression de genre, d'état matrimonial, de situation de famille ou tout autre motif légalement protégé. Nous invitons toute personne ayant besoin d'accommodements à n'importe laquelle des étapes du processus de recrutement, à communiquer avec nous en toute confidentialité à l'adresse courriel recrutement.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca. Réalisation d'adaptation pour le personnel ayant une déficience visuelle en ce qui concerne l'aménagement de l'environnement de travail (ex. : mobilier, éclairage et choix de couleur de peinture sur les murs), les aides techniques visuelles (ex. : loupe), autres adaptations d'appareils informatiques (ex. : accessibilité aux outils électroniques de travail, logiciels) et aménagement pour le télétravail. <p>DRSM : Collaboration en continu afin d'apporter l'expertise pour les adaptations.</p> <p>DAAER : Efforts consciences pour rendre les documents accessibles sur notre site Web : savoirs, réadaptation.</p>						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
3.3	Faible taux recensé des PSH travaillant au CIUSSS	Augmenter le nombre de personnes employées s'auto-identifiant PSH	Réviser le langage utilisé et l'approche employée pour inviter les personnes employées à s'auto-identifier Créer un partenariat entre la dotation et le SAE (installation MAB) du CIUSSS	Recensement (PAEE aux 3 ans). Recensement annuel pour les activités liées à la désignation parmi les meilleurs employeurs (<i>Canada's Best Employers, Forbes</i>)	DRHCAJSG - dotation DRHCAJSG - DEIA et Communications	
<p>État de situation au 31 mars 2024 - réalisé</p> <p>DRHCAJSG - DEIA : Refonte du processus entier du PAÉE en emploi par le secteur de la DEIA : révision du processus, de la collecte de données et nouvelle démarche et campagne de communication en développement pour 2024-2025.</p> <p>DRHCAJSG - SSMET - Bur. de santé - Dotation : Collaboration avec le secteur de la DEIA pour les cibles de dotation en lien avec le PAÉE.</p>						

4. ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS						
	OBSTACLES	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
4.1	Lacune quant à l'accessibilité extérieure des sites du CIUSSS	Améliorer l'accès aux installations	Recensement des rénovations et construction (ex. : rampes et portes accessibles)	Travaux effectués ayant amélioré l'accès dans les installations du CIUSSS	DST	En continu
<p>État de situation au 31 mars 2024 - réalisé</p> <p>DST : Surveillance et vigilance en continu sur l'ensemble des sites du CIUSSS afin de s'assurer de l'accessibilité de nos bâtiments. Ceci implique aussi une collaboration directe avec la Ville de Montréal afin de s'assurer de l'accès sécuritaire des PSH à nos installations lors de travaux municipaux (ex. : actions spécifiques sur les rues et trottoirs en façade des installations du CRLLM pour la clientèle de réadaptation en DP).</p> <p>Projet stationnement du Centre d'hébergement Saint-Margaret : élimination d'un terreplein au centre du stationnement et ajout d'une rampe entre la surface du stationnement et du trottoir pour en faciliter l'accès.</p> <p>DRSM : Rôle-conseil en collaboration auprès de la DST.</p> <p>DRHCAJSG - DEIA : Identification des obstacles et défis au sein du groupe de travail.</p> <p>DAAER : S'assure de l'accessibilité de ses activités en personne, p. ex. Journée scientifique.</p> <p>SAPA SAD : Accessibilité au stationnement pour les personnes proches aidantes des résidents de la Ressource de la Montagne (accessibilité durant les fins de semaine et jours fériés).</p>						

	OBSTACLES	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
4.2	Lacune quant à l'accessibilité à l'intérieur des locaux des sites du CIUSSS	Améliorer l'accès à l'intérieur de nos installations et de nos divers locaux (ex. : salles de traitements et d'interventions, aires de passages, aires communes pour les usagers, les toilettes, etc.)	Travaux de rénovation et de signalisation Travaux pour maintenir les milieux sécuritaires et contribuer à prévenir le déconditionnement pour les usagers	Travaux réalisés à l'intérieur des installations	DST	En continu
<p>État de situation au 31 mars 2024 – réalisé</p> <p>DST :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour et remplacement complet de la signalisation de l'HGJ, projet corridor principal au 1er étage et corridor principal au 2e étage. Implantation de la nouvelle signalisation basée sur le guide de normes signalétiques de l'hôpital (préparé avec Arium, firme multidisciplinaire active dans les sphères créatives de la signalétique du graphisme et du design industriel). • Mise aux normes en continu dans tous nos nouveaux projets de réaménagement sur l'ensemble des sites du CIUSSS. • HGJ - Réaménagement complet des toilettes de l'entrée sur la rue Légaré de l'HGJ afin de les rendre accessibles. • MAB - Réaménagement des toilettes de l'entrée principale au MAB afin de les rendre accessibles. • Centres d'hébergement Father-Dowd et Henri-Bradet - Projets de remplacement des ascenseurs par des modèles avec signaux sonores, messages vocaux et boutons d'appels plus larges. <p>Autres exemples de collaboration et de soutien de la DST auprès d'autres directions :</p> <p>DRSM :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hôpital Richardson - Amélioration de l'environnement sur les étages de soins. En 2023-2024, le projet de rénovations de l'HR (projet de ventilation, ajout de salles de bains) s'est mis en branle et la préparation a été amorcée. Afin de permettre ces travaux, comportant des conditions d'amiante, un espace au 2e étage a été désigné pour accueillir une unité temporaire de 10 lits. Les travaux visant les 3e et 4e étages, les préparatifs d'appel d'offres ont débuté en janvier 2024. Ce projet est aligné avec une recommandation récurrente d'Agrément Canada dans le cadre de la certification pour les soins d'excellence aux patients ayant vécu un AVC. 						

- Hôpital Catherine Booth - Amélioration de l'environnement de l'unité de soins au 1er étage. Afin de répondre à la rétroaction et des besoins exprimés par les patients, la chambre 135 (chambre de 2 lits initialement ajoutée dans le cadre de la réorganisation des lits de réadaptation en 2016 dans une ancienne chapelle) a été rénovée et une salle de bain y a été ajoutée, rendant la chambre plus accueillante pour les patients et leur famille et diminuant les demandes de changement de chambre des patients s'y retrouvant. L'équipe clinique a contribué à l'identification des besoins et à la planification des travaux en collaboration avec nos partenaires des services techniques.
- Installation Mackay - SAT pédiatrique, déficience motrice – Amélioration de l'environnement physique. Projet de rénovation en cours de la salle d'attente et de salles d'évaluation. Celui-ci se fait en partenariat avec la Fondation Habilitas pour mieux répondre aux besoins des usagers et des familles.

DRHCAJSG - COMM : Notre graphiste a adapté son approche en s'appuyant davantage sur des pictogrammes, moins de texte, des polices de caractères de plus grande taille et larges, afin que la signalisation soit plus claire et que les directives soient plus faciles à comprendre. Parmi les exemples de campagnes récentes utilisant cette approche, citons le 811, la signalisation de la PCI.

DSMD : Ouverture d'une nouvelle installation et développement de l'offre de service aire ouverte adapté aux usagers en situation de handicap et offre de services en pédopsychiatrie pour la clientèle DI-TSA.
Intégration des principes d'accessibilité universelle dans la planification de l'offre de services du nouveau CLSC (secteur de La Savane).

DRHCAJSG - DEIA : Identification des enjeux et défis au sein du groupe de travail.

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
4.3	Manque d'accessibilité des stationnements des différents sites du CIUSSS	Améliorer l'accès aux stationnements pour PSH	Augmenter le nombre de places de stationnement Améliorer la signalisation pour chacune d'elles Diffuser le nombre d'espaces réservés dans nos installations	Ajout de 15 places en 2023-2024. Ajout de 16 places en 2024-2025. Nombre de places au terme du présent plan (84 places ou 5%) Chacune des places aura sa propre signalisation Diffusion via affiches, intranet, etc.	DRHAJSG - Sécurité globale DRHCAJ-Communications	2022-2025

<p>État de situation au 31 mars 2024 - réalisé</p> <p>DRHCAJSG - Sécurité globale : Les travaux se sont poursuivis tout au long de l'année. Nous avons atteint un total de 74 espaces de stationnement réservés. Ce chiffre dépasse largement l'objectif fixé de 68 pour 2023-2024 (ajout de 21 places au lieu de 15 pour 2023-2024).</p> <p>L'ajout de 10 autres places est prévu pour atteindre l'objectif final de 84 places de stationnement réservées pour 2024-2025 sur l'ensemble des installations appartenant au CCOMTL.</p>						
5. ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
5.1	Lacune dans l'accessibilité des documents du CIUSSS	Améliorer la connaissance des règles de rédaction pour favoriser l'accessibilité des documents destinés aux usagers	Activités de transfert de connaissance des règles et standards à suivre pour la production de documents accessibles	Preuves de diffusion de l'information et de soutien : Présentation et diffusion du guide interne de rédaction, partage d'outils, courriels, rappels, formations	DRHCAJSG – communication Toutes les directions en collaboration	En continu Soutien auprès d'une ou de plusieurs directions par année
<p>État de situation au 31 mars 2024 - réalisé</p> <p>Accessibilité - documents écrits</p> <p>DRHCAJ - COMM : Le personnel du service s'est amélioré dans la connaissance des règles et des standards de production de documents accessibles pour les PSH. Le guide interne de rédaction accessible demeure disponible pour s'y référer.</p> <p>L'équipe des technologies de l'information a poursuivi la publication de quelques conseils dans le bulletin du CIUSSS, destinée à l'ensemble du personnel, pour rendre les communications écrites plus accessibles.</p> <p>Des rencontres de services-conseils auprès de partenaires internes ont été réalisées avec le soutien et l'expertise de la direction de la réadaptation et du secteur de la DEIA.</p> <p>Accessibilité – rencontres virtuelles</p> <p>Le Conseil multidisciplinaire et la DRSM font l'utilisation de la plateforme Zoom puisque mieux adaptée pour favoriser la participation du personnel en situation de handicap lors des rencontres virtuelles.</p>						

<p>Écriture inclusive</p> <p>DRHCAJSG - DEIA : Nous avons offert 3 formations portant sur l'écriture inclusive à 3 publics différents.</p> <p>DRHCAJSG - COMM : Notre traductrice utilise désormais l'écriture épïcène le plus souvent possible pour désigner des usagers, des patients et des résidents, afin de rendre les textes plus inclusifs et s'assurer que chaque personne sent qu'elle fait partie à part entière du CIUSSS ou que les soins sont exempts de toute forme de discrimination de genre, d'identité ou d'antécédents. Le Bulletin, l'Infolettre 360, les Nouvelles HGJ ainsi que toutes les communications écrites adressées aux membres du personnel ou du public reflètent cette nouvelle manière d'écriture inclusive.</p> <p>Formuler et formaliser les directives d'écriture épïcène inclusive auprès de l'Équipe des communications afin d'assurer l'harmonisation et l'uniformité de rédaction de textes accessibles, inclusifs et exempts de toute discrimination à l'intention du personnel ou du public.</p> <p>DRHCAJSG – SSMET – Bur. de santé – Dotation : Révision de tous les documents utilisés dans le processus d'acquisition des talents sur la nouvelle plateforme à venir par l'équipe DEIA (tout est conforme aux principes d'écriture inclusive) pour l'expérience candidat·e·s.</p>						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
5.2	Lacune dans l'accessibilité des documents du CIUSSS	Améliorer l'application des règles de rédaction pour assurer l'accessibilité des documents destinés aux usagers	<p>Appliquer les règles lors de la production de documents :</p> <p>Ajuster le niveau de littératie</p> <p>Utiliser des formats appropriés (version papier, numérique, enregistrement audio ou vidéo)</p>	Nombre de nouveaux documents adaptés (accessibilité et littératie)	<p>CIUSSS -TOUTES LES DIRECTIONS</p> <p>DRHCAJSG – COMM en soutien</p>	En continu
<p>État de situation au 31 mars 2024- réalisé</p> <p>DRHCAJSG - COMM : le graphisme des communications a été adapté pour répondre aux besoins d'une population plus large, dont les PSH. Ex. : utilise davantage de pictogrammes, moins de texte, des polices de caractères de plus grande taille et larges.</p>						

	<p>DRSM : Projet de révision et d'adaptation des outils en matière de dépistage et de prévention du suicide. Adaptation finalisée à la réalité des usagers des programmes de réadaptation externe pour la clientèle DP. L'implantation d'un outil standardisé facilite le dépistage, qui peut même être complété de façon indépendante par les usagers en réadaptation qui sont aptes à répondre.</p> <p>En collaboration avec la DSI-PCI : Amélioration de l'accessibilité des documents concernant le lavage des mains, adaptation avec pictogramme et documents Braille.</p>					
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
5.3	Lacune dans l'accessibilité des documents formels du CIUSSS	Améliorer l'accessibilité des documents obligatoires au tableau de qualité – affichage produits par le CIUSSS	Appropriation des critères d'accessibilité Priorisation et production de documents adaptés	Nombre de documents – tableau qualité - qui ont été adaptés	DQTEVE & SV DRHCAJSG – COMM en soutien	2022-2025 Production annuelle de documents adaptés
	<p>État de situation au 31 mars 2024 – reporté</p> <p>DQTEVE & SV : L'identification des documents et la priorisation ont été faites en 2022-2023. Toutefois, ces travaux d'adaptation de documents ont été reportés compte tenu de la non-disponibilité du personnel de soutien.</p> <p>Nous souhaitons permettre une meilleure accessibilité à l'information et actualiser le plan avec la direction des communications en 2024-2025.</p>					
5.4	Inégalité des connaissances des règles d'accessibilité pour le site Web du CIUSSS	S'assurer que chaque membre du personnel impliqué dans des tâches de communication Web connaisse les règles d'accessibilité	Activités de transfert de connaissance Formation sur les standards d'accès d'un site Web (Conseil du trésor)	Formations offertes et réalisées Compte-rendu, suivis d'équipe, plan d'orientation du nouveau personnel, etc.	DRHCAJSG - COMM	En continu

<p>État de situation au 31 mars 2024 - réalisé</p> <p>DRHCAJSG - COMM : Les deux webmestres du CCOMTL connaissent les règles d'accessibilité. Le système de gestion Web est programmé pour présenter le contenu de façon accessible (fonte, taille, couleurs, etc.).</p> <p>https://www.ciusscentreouest.ca/</p>						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
5.5	Lacunes dans l'application des règles d'accessibilité pour le site Web du CIUSSS	Améliorer l'application des standards et des règles d'accessibilité	<p>Identifier les sujets ou les documents à prioriser à rendre accessibles sur le site Web</p> <p>Appliquer les règles d'accessibilités (Conseil du trésor ou autres sources)</p> <p>Choisir les formats disponibles appropriés</p>	<p>Nombre de documents adaptés suivant les règles d'accès universel à l'information</p> <p>Utilisation de formats divers (Word, PDF, versions numériques, enregistrement audio ou vidéo avec interprétation en langue des signes, etc.)</p>	<p>DRHCAJSG - communication</p> <p>DRSM (Collaboration)</p>	En continu
<p>État de situation au 31 mars 2024- réalisé</p> <p>DRHCAJSG - COMM : Une attention particulière a été portée à la page Web décrivant l'accessibilité.</p> <p>Toutes les vidéos produites par le département des communications sont sous-titrées. En collaboration avec la DRSM, des rencontres ont servi à identifier les besoins et les possibilités de mises à jour des pages Web des Centre Miriam et CRLLM, destinés aux usagers ayant une DP-DI ou un TSA. Des recommandations des comités d'usagers, concernant le site web, ont été prises en compte pour les travaux qui seront entrepris dans la prochaine année.</p> <p>DRHCAJSG - DEIA : Assurer avec nos partenaires la connaissance de ces obligations : technologies de l'information, Avature, firme de solutions technologiques pour la transformation stratégiques gestion de talents RH/Dotation.</p>						

	DAAER : Attention portée aux déficiences visuelles dans la production d'affiches de promotion d'activités de transfert de connaissance et site Web: Savoirs, réadaptation, CRIR.					
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
5.6	Lacune dans l'accessibilité des documents liés au processus de plaintes	Améliorer l'accessibilité des outils à la disposition des usagers pour un recours au Commissariat aux plaintes	<p>Identifier les documents à prioriser pour les rendre accessibles</p> <p>Ajuster le niveau de langage du contenu des messages (littératie)</p> <p>Utiliser des formats appropriés</p>	<p>Nombre de nouveaux documents adaptés et accessibles</p> <p>Utilisation de divers formats (version papier, numérique, enregistrement audio ou vidéo)</p>	<p>CPQS</p> <p>DRHCAJSG - COMM et DRI en soutien</p>	En continu
	<p>État de situation au 31 mars 2024 - réalisé</p> <p>CPQSP : Les dépliants du Commissariat sont simplifiés.</p> <p>Amélioration de l'accessibilité en continu - Plusieurs façons pour les usagers de contacter le Commissariat et de déposer une plainte (formulaire en ligne, par la poste, formulaire papier, en personne, plainte verbale par téléphone ou en personne). Les usagers et familles peuvent être représentés par la personne de leur choix, aide par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).</p> <p>Possible exploration avec deux CISSS/CIUSSS pour faire l'acquisition de vidéos informatives sur le CLP à l'intention de clientèles LSQ pour la prochaine année.</p>					

6. ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATIONS D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
6.1	Inégalité dans l'accessibilité des didacticiels et formations en direct pour les employés en situation de handicap (volet mesures d'urgence)	Améliorer l'accès aux formations du plan de mesures d'urgence (PMU) pour les employés en situation de handicap	Mettre en place des modalités de formation permettant aux employés ayant une DA ou une DV d'accéder facilement au contenu. Cibler une formation prévue au calendrier	Utilisation de modalités adaptées pour l'accès à la formation à la satisfaction du personnel concerné	DRHAJSG - Sécurité globale DRI (Collaboration)	2022-2025
<p>État de situation au 31 mars 2024 - réalisé</p> <p>Chaque année, une ou plusieurs formations de mesures d'urgence sont présentées à l'ensemble du personnel, soit virtuellement ou en présentiel. Les statistiques sont disponibles auprès de la DRHCAJSG. Pour 2023-2024, les formations ont porté sur les codes vert/rouge, noir/argent et codes généraux.</p> <p>Au moins une formation pour chaque sujet est réalisée en utilisant le format vidéo ZOOM permettant un meilleur accès aux services d'interprète en ASL de façon simultanée. Ces formations sont enregistrées et une copie accessible du contenu du PowerPoint est disponible pour le personnel ayant une déficience visuelle.</p>						

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
6.2	Inégalité dans l'accessibilité des didacticiels et formations en direct pour les employés en situation de handicap (volet prévention contrôle des infections)	Améliorer l'accès aux consignes de PCI pour les employés en situation de handicap	Mettre en place des modalités de formation permettant aux employés ayant une déficience auditive ou visuelle d'accéder facilement au contenu lorsque requis	Utilisation de modalités adaptées pour l'accès à la formation à la satisfaction du personnel concerné	DRHAJSG – SSMET PCI DRI (Collaboration)	2022-2024
<p>État de situation au 31 mars 2024 - réalisé</p> <p>DRSM & DSI-PCI : Amélioration de l'accessibilité des documents concernant le lavage des mains, adaptation avec pictogramme et documents Braille.</p> <p>Les quatre sites de réadaptation interne (HCB, HR, HMS et UTRF Le Glenmount) sont les précurseurs de la mise en place du projet Zones grises sur la désinfection des équipements de bas niveau. Les travaux, débutés en juillet 2023 et implantés en février 2024, assurent une meilleure sécurité de soins et services aux usagers.</p> <p>DSI - PCI :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseillères en soins disponibles afin de personnaliser les formations, évaluer les défis et soutenir les employés. • Affiches à l'entrée de l'HGJ avec des pictogrammes clairs. Vidéo sur le port des équipements de protection individuels (ÉPI). Exposés narratifs sur les équipements de protections collectifs EPC et sur les virus respiratoires. Dépliants avec images. • Vidéos et affiches en matière de PCI sur nos sites Intranet qui sont assez clairs pour une meilleure accessibilité de l'information par le personnel ayant des difficultés à lire. • Lors des journées PCI spéciales, comme la Journée nationale de la PCI et la journée mondiale de l'hygiène des mains, nous invitons tous les membres du personnel à participer aux jeux et concours. L'un de nos principaux critères pour gagner le concours est la diversité, l'équité et l'inclusion. D'ailleurs, la vidéo sur le lavage des mains des équipes du Centre Miriam (DI-TSA) a été la gagnante du concours. 						

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
6.3	Inégalité de connaissance des obstacles potentiels vécus par les PSH dans le cadre de la planification et la mise en place des mesures d'urgence du plan d'évacuation	Prévenir et réduire les obstacles potentiels pour les PSH dans un contexte de mesures d'urgence et d'évacuation	Identification des personnes à risque ayant des besoins d'assistance dans les sites autres que ceux rattachés à la DRSM	Révision du plan d'évacuation des sites ciblés au besoin Signalement reçu de personnes à risque Transmission de consignes d'évacuation spécifiques pour les PSH, les faire connaître selon les besoins	CIUSSS -TOUTES LES DIRECTIONS DRHAJSG - Sécurité globale et DRSM en soutien	En continu
<p><u>État de situation au 31 mars 2024</u></p> <p>Des mesures sont en place dans les sites MAB et Mackay pour rendre les signaux d'évacuation accessibles pour la clientèle et le personnel ayant une déficience auditive (stroboscopes) ou une déficience visuelle (Klaxons).</p> <p>Ces façons de faire pourraient être appliquées ailleurs au besoin par la DST et selon le budget alloué. Une nouvelle procédure d'évacuation pour l'installation MAB a été implantée en mai 2023, suite aux modifications de sonneries d'alarme incendie. Cette procédure est maintenant standardisée sur tous les sites.</p> <p>DAAER : Lors de la journée scientifique, demande aux participants s'ils ont des besoins d'assistance; ceci permettant leur pleine participation de manière sécuritaire.</p>						

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
6.4	Lacune dans l'accessibilité des documents produits en matière de santé publique	Rendre accessible les avis et les consignes ou tout autre document destiné à la population	Appliquer les règles d'accessibilité lors de la production de documents (niveau de littératie et formats appropriés (voir mesure 5.2))	Nombre de nouveaux documents adaptés et accessibles pour les PSH	Santé publique DRHCAJSG - communication et DRI en soutien	2022-2025
<p>État de situation au 31 mars 2024 – partiellement réalisé</p> <p>DSIPL - Santé publique</p> <p>L'objectif spécifique lié à l'accessibilité des documents de Santé publique a été partiellement atteint. Des échanges, présentations et formations internes sur les notions de handicap et la littératie ont mené à une meilleure compréhension des actions que la Santé publique peut intégrer dans le cadre de son mandat au bénéfice des PSH.</p> <p>Le CCOMTL utilise les documents produits par le gouvernement du Québec et la direction régionale de la santé publique. Cependant, l'adaptation des communications de Santé publique, produite à l'interne, demeure un objectif pour la prochaine année. Nous porterons une attention particulière aux règles d'accessibilité de la littératie en santé, aux différents formats et aux modes de diffusion afin de contribuer à la prévention de la santé des PSH de notre territoire. Nous souhaitons nous assurer que les messages clés émanant de Santé publique (éclosions, chaleur accablante, verglas, etc.) sont accessibles à tous et toutes.</p> <p>En 2023-2024, les énergies ont été mises sur le début de l'implantation et des suivis du Plan d'action régional intégré (PARI) pour le CCOMTL. L'ensemble des directions ont été sollicitées pour travailler sur des actions qui auront des retombées positives pour l'ensemble de la population, dont les personnes vulnérables, dans plusieurs axes d'intervention, dont le logement, l'aménagement urbain et mobilité, les habitudes de vie, l'adaptation au vieillissement, la discrimination, le pouvoir d'agir des communautés.</p> <p>DRSM et DRHCAJSG - DEIA : Participation au comité de coordination en Santé publique du CCOMTL. Apport-conseil pour intégrer les personnes en situation de handicap parmi la population ciblée dans les activités au PARI. Attention particulière à l'accessibilité, la santé et la sécurité des PSH.</p>						

	DRSM : Instaurez en temps de pandémie, les appels de vulnérabilité demeurent afin de s'assurer que les personnes en attente de services de réadaptation sont en sécurité. Les services de réadaptation ont toujours pour mission l'intégration et l'inclusion des PSH. Ceci vise, entre autres, à s'assurer que ces personnes peuvent contrer l'isolement par la reprise d'activités professionnelles ou sociales significatives pour elles. Dans un prochain bilan, ces activités courantes pourront être davantage décrites.					
7. APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET EN SERVICES ACCESSIBLES						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
7.1	Manque de formation et de sensibilisation des employés responsable des approvisionnements	Faire connaître la politique d'achat du CIUSSS COMTL et l'appliquer lorsque requis au bénéfice du personnel en situation de handicap	Politique révisée et connue du personnel des achats Identification des besoins particuliers des divers sites du CIUSSS	Nouvelle Politique déposée et en vigueur Formation obligatoire sur cette politique pour les nouveaux employés dans le cadre de leur orientation Analyse/achat de produits accessibles selon les besoins signalés	Direction de la logistique et de l'approvisionnement	En continu
<p><u>État de situation au 31 mars 2024 – réalisé</u></p> <p>La politique d'achat du CCOMTL a été mise à jour en juin 2023 et approuvée par le Conseil d'administration.</p> <p>Dans celle-ci, les cahiers de charges de l'achat ou de la location de biens et de services doivent tenir compte de leur accessibilité aux personnes en situation de handicap.</p> <p>Ainsi, les fournisseurs se doivent de proposer des produits et des équipements accessibles ou adaptés afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap lorsque la demande le précise.</p>						

DRHCAJSG - DEIA : cette année nous avons créé un mécanisme centralisé pour rapporter les obstacles d'accessibilité liés aux technologies de l'information et les applications utilisées.						
8. ADAPTATION DANS LE CADRE DE TOUTE AUTRE ACTIVITÉ SUSCEPTIBLE D'AVOIR UNE INCIDENCE SUR LES PERSONNES HANDICAPÉES						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
8.1	Aucun autre obstacle identifié	Aucun autre objectif que ceux indiqués aux points précédents	N/A	N/A	N/A	N/A

Données du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

En 2023-2024, comme au cours des années antérieures, le Commissariat n'est pas en mesure d'identifier avec certitude le nombre de plaintes déposées par des personnes en situation de handicap. Le Système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) du MSSS s'intéresse aux motifs de plainte des usagers et non pas à leur condition ou à leur situation. Dans ce système ministériel, 8 motifs de base existent pour catégoriser les plaintes (ex. : soins et services dispensés, organisation des services, accessibilité, droits particuliers, maltraitance, relations interpersonnelles, aspect financier et autres).

Ainsi, pour la période visée par ce bilan, le Commissariat peut fournir des statistiques sur les plaintes d'usagers ayant reçu des services des programmes de réadaptation en DP-DI-TSA des sites Lethbridge-Layton-Mackay et Centre Miriam, incluant ses RI et RTF liées. Par la mission des installations visées par ce rapport, le Commissariat peut déduire que ces insatisfactions proviennent de personnes vivant avec une DP, une DI ou un TSA, mais ne peut conclure qu'ils visent forcément une problématique d'accessibilité ou de discrimination dans le cadre de services offerts à ces personnes.

Statistiques – Commissariat aux plaintes -1 avril 2023 au 31 mars 2024				
Total	Plaintes médicales	Plaintes non médicales	Assistances	Interventions
20	0	3	8	9

Pour le lecteur, les 9 interventions nommées ici sont la conséquence de la réception de signalements de maltraitance physique (6 dossiers) et financière (3 dossiers). Depuis la promulgation de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, le Commissariat reçoit un nombre grandissant de signalements de maltraitance.

Les cas de maltraitance physique sont multisites et disparates et ne permettent pas de tirer des conclusions sans équivoque sur une source systémique ou individuelle de maltraitance. Dans la majorité des assistances, celles-ci concernent une aide de la part du Commissariat à porter plainte à travers les programmes des installations visées. Quant aux plaintes, les motifs concernaient l'accessibilité à des services et à l'organisation du milieu (bris mécanique) sans que l'on puisse tirer de conclusions systémiques.

CONCLUSION

2023-2024 fut une année de pleine reprise post-pandémie de l'ensemble de nos activités et projets d'amélioration de l'accessibilité des services aux personnes en situation de handicap. Le CCOMTL a continué à assumer sa responsabilité de réduire et d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes en situation de handicap et d'améliorer l'accessibilité dans les différents domaines contenus dans notre plan d'action.

Au total, 24 des 26 mesures prévues au PAPH 2022-2025 ont été réalisées. Nous comptons une mesure jugée partiellement réalisée et une mesure reportée à la prochaine année. Nous sommes fiers des avancées réalisées et de l'atteinte de nos objectifs.

Nous avons procédé à quelques changements dans le cadre de la mise à jour du plan d'action pour 2024-2025. Ainsi nous passerons à un total de 21 mesures. Ceci est le résultat d'une fusion de 3 mesures similaires concernant la promotion et la sensibilisation à l'interne, d'une fusion de 3 mesures sur la connaissance et l'application des règles de production de documentation et de 2 mesures sur la connaissance et l'application des règles pour un site Web accessible. Pour l'an prochain, les mesures d'accessibilité à l'emploi incluent aussi les stagiaires. Enfin, nous avons ajouté les activités de réseautage et de partenariat dans les activités de promotion et sensibilisation à l'externe (mesure 1.2) et de services offerts (mesure 2.5).

La gestionnaire en matière de diversité, équité, inclusion et appartenance (DEIA) a vu croître son équipe et réalisé une 2^e année d'activités de sensibilisation, de consultation et de mise en place de comités. Le secteur de la DEIA est maintenant mieux connu à travers le CIUSSS et poursuit sa mission de favoriser une plus grande inclusion pour les personnes en situation de handicap et toutes autres personnes marginalisées.

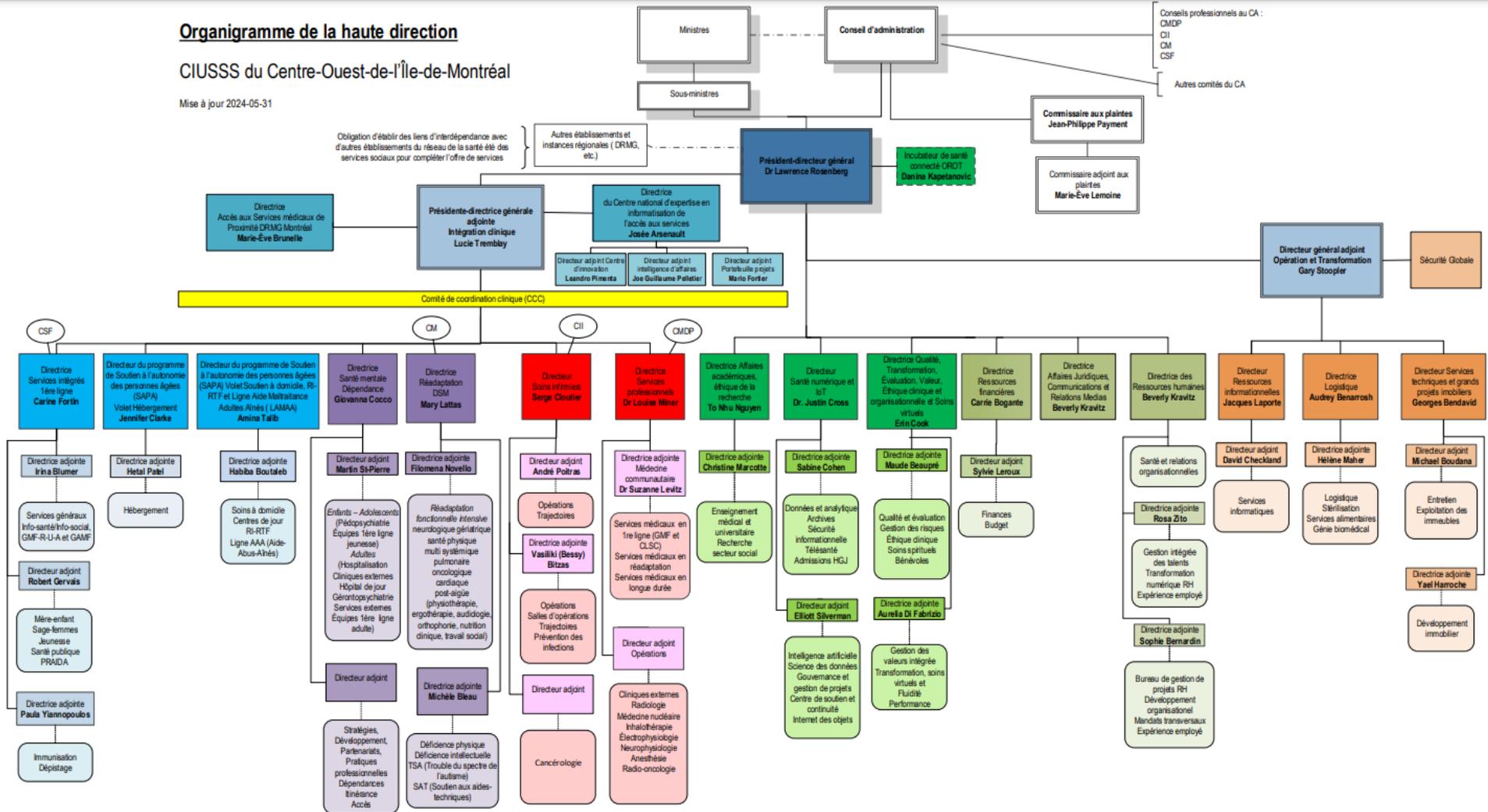
Nous avons confiance que chaque année, nos efforts et nos stratégies développées amènent notre CIUSSS à contribuer à l'objectif global d'assurer de meilleurs services à toute sa population et le respect des droits des personnes en situation de handicap. L'année 2024-2025 marquera une avancée dans la portée du PAPH au CCOMTL. Des activités d'appropriation de l'ensemble des directions du CCOMTL sont bien entamées et l'engagement de tous et toutes s'avère prometteur. Nous tâcherons de maintenir cette cadence, peu importe les changements à venir, dans le réseau de la santé et des services sociaux, avec l'actualisation du Projet de loi 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace.

ANNEXE 1 – ORGANIGRAMME DU CIUSSS

Organigramme de la haute direction

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Mise à jour 2024-05-31



La responsabilité première de la QUALITÉ DE LA PRATIQUE CLINIQUE est à la DSP (médecins généralistes et spécialistes), le DSI (infirmières, infirmiers auxiliaires et préposés) et le DSM (autres professionnels)

Qualité, évolution de la pratique, agrément, patient partenaire, expérience patient, interdisciplinarité

Bleu et rouge – Services cliniques conformes au 1er organigramme
 Mauve – Intégration de services en fonction du modèle de trajectoires
 Vert – Directions qui relèvent directement du PDG
 Orange – Directions de soutien

ANNEXE 2 - MISE À JOUR DU PAPSH POUR LA PÉRIODE 2024-2025

1. PROMOTION ET SENSIBILISATION						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
1.1	Manque de connaissances générales du personnel du CCOMTL les politiques, les besoins et les services offerts aux personnes en situation de handicap	<p>Promotion interne</p> <p>Améliorer la connaissance et poursuivre la sensibilisation du personnel du CIUSSS sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les politiques, les besoins et les services disponibles aux PSH <p>L'importance de l'inclusion de la diversité</p>	<p>Identifier les besoins et tenir des activités de sensibilisation et de formation auprès du personnel</p> <p>Diffusion et utilisation d'outils de sensibilisation de la DRSM, de la DEIA, de l'OPHQ et de toute autre provenance, lorsque pertinents</p>	<p>Recensement et type d'activités réalisées</p> <p>Identification des moyens utilisés et groupes ciblés</p>	<p>DRSM</p> <p>DRHCAJSG - DEIA</p> <p>Toute autre direction ayant effectué des formations ou présenté le développement ou l'adaptation de ses services au bénéfice des PSH</p>	En continu
1.2	Manque de connaissances générales de la population du territoire du CIUSSS sur les besoins et les services offerts aux personnes en situation de handicap	<p>Promotion externe</p> <p>Améliorer la connaissance de nos partenaires et de la population de notre territoire sur les besoins et les services disponibles aux PSH</p>	<p>Tenir des activités de sensibilisation, de formation, de réseautage (nouveau) auprès de partenaires externes</p>	<p>Recensement et type d'activités réalisées</p> <p>Identification des moyens utilisés et groupes ciblés</p>	<p>DRSM, Fondation Habilitas et comité des usagers</p>	En continu

2. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS (minimum de 3 mesures)						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
2.1	Lacune dans l'accessibilité aux services d'hébergement	Améliorer les soins et les services en hébergement (RT-RTF, RAC, UTRF, CHSLD ou autre type) pour les PSH	Augmenter - améliorer l'offre d'hébergement pour les PSH	Recensement des projets et activités d'amélioration de l'offre et de la qualité des services d'hébergement	DRSM - Services cliniques et SAT SAPA Autres directions en soutien	En continu
2.2	Lacune dans l'accessibilité et la qualité des services de réadaptation	Améliorer les soins et les services de réadaptation pour les PSH	Améliorer les trajectoires, la conception et la dispensation des services pour les PSH	Recensement des activités, travaux et projets de la réadaptation	DRSM	En continu
2.3	Lacunes dans l'accessibilité et la qualité des services de différentes missions du CCOMTL pour les PSH	Améliorer les soins et les services dans toutes les directions cliniques en service direct aux usagers autre que la réadaptation (ex. : soins aigus, services jeunesse, santé mentale, services généraux, de 1re ligne) pour les PSH sans égard au handicap	Recenser, analyser et revoir les modalités de soins et services offerts afin de s'assurer qu'ils soient accessibles et adaptés aux besoins des PSH	Recensement des activités, travaux et projets pour répondre aux besoins de la clientèle en situation de handicap Exemples de sources d'informations : rapports de plaintes, rapports AH-223, comités DEIA et comité des usagers	Toutes les directions, programmes et services aux usagers autres que la DRSM DRSM et DEIA en soutien	En continu

	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
2.4	Manque d'arrimage entre les projets de recherche et les besoins des PSH	Améliorer le développement des connaissances et des pratiques basées sur les données probantes visant les PSH	Effectuer des projets de recherche concernant les meilleures pratiques en réadaptation pour les PSH, favorisant l'accessibilité, l'équité, la diversité et l'inclusion Réaliser des activités de transfert de connaissances	Recensement des projets sur les meilleures pratiques Recensement des activités de transfert de connaissances	DAAER DRSM (Collaboration)	En continu
2.5	Lacune dans la participation de la clientèle en situation de handicap dans le cadre des activités d'amélioration des services du CCOMTL	Améliorer la consultation et l'implication des usagers, des familles et des organismes communautaires dans la conception et l'amélioration de la qualité des services offerts	Poursuivre nos activités de promotion et de sollicitation pour la participation et l'implication d'usagers dans l'amélioration de nos services Poursuivre nos partenariats avec les organismes communautaires afin qu'ils contribuent dans des projets ou des comités du CCOMTL	Recensement de comités et projets pour lesquels des personnes en situation de handicap sont impliquées Recensement de projets dédiés spécifiquement à l'amélioration de l'accès aux PSH	DQTEVE & SV Toutes les directions du CCOMTL	En continu

3. ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC L'EMBAUCHE, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LE MAINTIEN EN EMPLOI						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
3.1	Lacune dans le niveau de connaissance et de maîtrise des concepts liés au handicap, faisant obstacle à une coordination des actions en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi des PSH	Améliorer / développer les connaissances de la terminologie et des modèles de compréhension des situations de handicap permettant d'orienter les actions de la direction des RH en lien avec les différentes étapes de l'employabilité des PSH	Formations sur des sujets touchant le champ du handicap et l'employabilité des PSH Partenariat avec la DEIA, les RH (recrutement/dotation) et le bureau de santé (conditions de travail et maintien en emploi)	Recensement des activités et formations Planification des actions futures à entreprendre pour la coordination et l'amélioration des pratiques d'employabilité pour les PSH	DRHCAJSG DRH bureau de santé DRHCAJSG – DEIA	En continu
3.2	Lacune dans l'accessibilité, l'intégration et le maintien en emploi des PSH au CCOMTL	Améliorer l'accès à l'embauche, l'intégration et la rétention du personnel et de stagiaires en situation de handicap	Mettre en place des adaptations et des accommodements dans les divers processus d'embauche et dans les conditions de travail et de stage au bénéfice des PSH	Recensement des activités, travaux et projets favorisant l'emploi et les stages des PSH Recensement des adaptations, accommodements et outils de travail accessibles au personnel en situation de handicap	DRHCAJSG Toutes les autres directions	En continu

3.3	Faible taux recensé des PSH travaillant au CIUSSS	Augmenter le nombre de personnes employées s'auto-identifiant PSH	Réviser le langage utilisé et l'approche employée pour inviter les personnes employées à s'auto-identifier	Recensement (PAÉE aux 3 ans). Recensement annuel de candidature pour désignation parmi les meilleurs employeurs (<i>Canada's Best Employers, Forbes</i>)	DRHCAJSG - dotation DRHCAJSG - DEIA et COMM	En continu
4. ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
4.1	Lacune quant à l'accessibilité extérieure des sites du CCOMTL	Améliorer l'accès aux installations (ex. : rampes et portes accessibles)	Recensement des rénovations et construction	Travaux effectués ayant amélioré l'accès aux installations	DST	En continu
4.2	Lacune quant à l'accessibilité à l'intérieur des locaux des sites du CCOMTL	Améliorer l'accès à l'intérieur de nos installations et de nos divers locaux pour les PSH (ex. : toilettes, salles de traitements et d'interventions, aires de passages, aires communes pour les usagers ou le personnel)	Travaux de rénovation et de signalisation Travaux qui contribuent à prévenir les risques, maintenir les milieux sécuritaires et à créer des espaces qui répondent aux besoins des PSH	Travaux réalisés à l'intérieur des installations	DST	En continu
4.3	Manque d'accessibilité des stationnements des différents sites du CCOMTL	Améliorer l'accès aux stationnements pour les PSH	Augmenter le nombre de places de stationnement Améliorer la signalisation pour chacune d'elles Diffuser le nombre d'espaces réservés	Nombre de places au terme du présent plan (84 places ou 5%) Chacune des places aura sa propre signalisation	DRHAJSG - Sécurité globale DRHCAJ-Communications	2024-2025

			dans nos installations	Diffusion via affiches, intranet etc.		
5. ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
5.1	Lacune dans l'accessibilité des documents du CCOMTL	<p>Améliorer la connaissance et l'application des règles de rédaction pour favoriser l'accessibilité des documents destinés aux usagers et au personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuster le niveau de littératie, • Utiliser des pictogrammes • Utiliser des formats appropriés (version papier, numérique, enregistrement audio ou vidéo) 	<p>Assurer la disponibilité du rôle-conseil et soutien transversal pour la formation et la diffusion des règles et autres outils pertinents de rédaction de documents accessibles.</p> <p>Formaliser et faire connaître des lignes directrices graphiques mettant l'accent sur l'accessibilité.</p> <p>Rationaliser davantage notre approche visuelle et nous appuyer plus fortement sur les pictogrammes.</p> <p>Identifier les priorités des usagers concernant les documents à adapter et à rendre accessible</p>	<p>Recensement de formation/diffusion des règles de rédaction accessible et activités de soutien de la DRHCAJSG – COMM</p> <p>Priorisation de documents dans les diverses directions</p> <p>Recensement de production de documents adaptés et accessibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • documents cliniques, • documents administratifs et de soutien, documents obligatoires aux tableaux qualité (Quality board - DQTEVE), affichages des résultats d'audits, mission et valeurs, etc. 	<p>DRHCAJSG – COMM</p> <p><u>DQTEVE</u></p> <p><u>Toutes les directions</u></p>	<p>En continu</p> <p>Soutien auprès d'une ou de plusieurs directions par année</p> <p>Production annuelle de documents adaptés</p>
	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE

		2022-2025				
5.2	Inégalité des connaissances et de l'application des règles d'accessibilité pour le <u>site Web du CCOMTL</u>	S'assurer que chaque membre du personnel impliqué dans des tâches de communication Web connaît et applique les règles d'accessibilité	<p>Activités de transfert de connaissance et formation sur les standards d'accès d'un site Web</p> <p>Identifier les sujets ou les documents à prioriser à rendre accessibles sur le site Web</p> <p>Appliquer les règles d'accessibilités (Conseil du trésor ou autres sources)</p>	<p>Recensement des formations et activités sur les standards d'accès Web</p> <p>Nombre de documents adaptés suivant les règles d'accès universel à l'information</p> <p>Utilisation de formats divers (Word, PDF, versions numériques, enregistrement audio ou vidéo avec interprétation en langue des signes, etc.)</p>	DRHCAJSG – COMM	En continu
5.3	Lacune dans l'accessibilité des documents liés au processus de plaintes	Améliorer l'accessibilité des outils à la disposition des usagers pour un recours au Commissariat aux plaintes	<p>Identifier les documents à prioriser pour les rendre accessibles</p> <p>Ajuster le niveau de langage du contenu des messages (littératie) et utiliser des formats appropriés</p>	Recensement des documents adaptés et accessibles	CPQS DRHCAJSG - communication et DRI en soutien	En continu

6. ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATIONS D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
6.1	Inégalité dans l'accessibilité des didacticiels et formations en direct pour les employés et bénévoles (nouveau) en situation de handicap (volet mesures d'urgence)	Améliorer l'accès aux formations du plan de mesures d'urgence (PMU) pour les employés et bénévoles (nouveau) en situation de handicap	Assurer le recours à des modalités de formation de mesures d'urgence permettant leur accessibilité pour les employés et bénévoles (nouveau) en situation de handicap (Format Zoom, interprètes LSQ-ASL, présentation en version accessible Word ou compatible avec le logiciel de lecture d'écran JAWS et tout autre format requis par les destinataires)	Utilisation de modalités adaptées pour l'accès à la formation à la satisfaction du personnel concerné	DRHAJSG - Sécurité globale DRI (Collaboration)	En continu
6.2	Inégalité de connaissance des obstacles potentiels vécus par les PSH dans le cadre de la planification et la mise en place des mesures d'urgence du plan d'évacuation	Prévenir et réduire les obstacles potentiels pour les PSH dans un contexte de mesures d'urgence et d'évacuation	Identification des personnes à risque ayant des besoins d'assistance dans les sites autres que ceux rattachés à la DRSM	Identification des personnes à risque Révision du plan d'évacuation et transmission des consignes aux personnes concernées Mise en place de solutions, outils ou équipements	CIUSSS -TOUTES LES DIRECTIONS DRHAJSG - Sécurité globale et DRSM en soutien	En continu

				assurant la sécurité des PSH au besoin		
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
6.3	Inégalité dans l'accessibilité des didacticiels et formations en direct pour les employés en situation de handicap (volet prévention contrôle des infections)	Améliorer l'accès aux formations et consignes de PCI pour les employés en situation de handicap	Assurer le recours à des modalités de formation PCI permettant leur accessibilité pour les employés en situation de handicap (Format Zoom, interprètes LSQ-ASL, présentation en version accessible Word ou compatible avec le logiciel de lecture d'écran JAWS et tout autre format requis par les destinataires)	Utilisation de modalités adaptées pour l'accès à la formation à la satisfaction du personnel concerné	DRHAJSG – SSMET PCI DRI (Collaboration)	En continu
6.4	Lacune dans l'accessibilité des informations et services aux PSH en matière de santé publique	Rendre accessible aux PSH les services et les communications en matière de Santé publique destinée à la population. Soutenir des initiatives en lien avec la prévention et des activités visant à réduire l'isolement des PSH	Revoir les trajectoires de soins des 5 CLSC et 2 points de service locaux (PSL) afin de s'assurer que les indications sont facilement accessibles à tous Appliquer les règles d'accessibilité afin que les avis, consignes et messages clés de SP (éclosions, chaleur	Recensement d'activités réalisées qui tiennent compte des besoins des PSH et favorisent l'accès aux informations et services de Santé publique	DSIPL - SP DRHCAJSG - Communication et DRI en soutien	En continu

			accablante, verglas, etc.) sont accessibles à tous. Poursuivre la sensibilisation des besoins des personnes vulnérables et PSH dans les activités du comité de coordination de santé publique du CIUSSS			
7. APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET EN SERVICES ACCESSIBLES						
	OBSTACLE	OBJECTIF 2022-2025	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
7.1	Manque de formation et de sensibilisation des employés en matière d'approvisionnement accessible	Faire connaître la politique d'achat du CCOMTL et l'appliquer lorsque requis au bénéfice du personnel en situation de handicap	S'assurer que la Politique est connue du personnel des achats et autres employés concernés Connaître les critères particuliers d'accessibilité et effectuer les achats en conséquence selon les besoins signalés au bénéfice des PSH	Formation sur la politique d'achats en vigueur Identification des besoins particuliers en équipement, matériel, appareil et outils et assurer l'approvisionnement en conséquence pour favoriser l'accès à leur utilisation par les PSH	Direction de la logistique et de l'approvisionnement DRHCAJSG – DEIA et DRI en soutien	En continu
8. ADAPTATION DANS LE CADRE DE TOUTE AUTRE ACTIVITÉ SUSCEPTIBLE D'AVOIR UNE INCIDENCE SUR LES PERSONNES HANDICAPÉES						
8.1	Aucun autre obstacle identifié	Aucun autre objectif que ceux indiqués aux points précédents				

ANNEXE 3 – FEUILLET SYNTHÈSE PAPSH 2020-2024

Feuillelet synthèse présenté aux collaborateurs et membres du comité PAPSH

MSSS – OPHQ : Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH)

CCOMTL : Plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap (PAPSH)

Contexte

Le CIUSSS COMTL est assujéti à la **Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale** (L.R.Q., E-20.1) qui préconise une approche de responsabilisation.

L'article 61.1 de la Loi prévoit que les ministères et la majorité des organismes publics **adoptent et rendent public annuellement un plan d'action** visant l'accessibilité et l'adaptation de leurs services aux personnes handicapées.

Mesures du décret 655-2021

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

Rétroaction annuelle de l'OPHQ au PDG du CCOMTL



vos soins partout
care everywhere

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

Québec

CCOMTL - Plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap (PAPSH)

Personnes responsables :

Michèle Bleau: DA - DRSM
Colette Béchard: Conseillère - DRSM
Christine Morin: Adjointe à la direction
DEIA - DRHCAJ

L'application du PAPSH
est transversale

Autres collaborateurs :

- Commissaire local aux plaintes
- Comité des usagers CCOMTL
- Déphy Montréal
- Habilitas

Directions en soutien impliquées :

- DRSM
- SAPA
- SAD
- DSIPL
- DSI
- DSMD

Directions en soutien impliquées :

- DRHCAJ
 - DEIA
 - Communications
 - Ress. Humaines
 - Rel. de travail
 - SSMET-Bureau de santé
 - PCI
- DAAER
- DQTEVE - SV
- DST
- DRI
- Approvisionnement & Logistique
- Sécurité Globale



vos soins partout
care everywhere

Reddition de compte publique : Bilan 2023-2024 (annuel)
Mise à jour du Plan d'action 2024-2025 (annuel)
PAPSH 2025-2028

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

Québec 

ANNEXE 4 – RÉALISATION SENSIBILISATION - MOIS DE LA PAROLE ET DE L'AUDITION

Le Bulletin

Mise à jour quotidienne aux employés du CIUSSS

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal Québec

Mercredi 3 mai 2023

Suivez-nous!     

 CIUSSSCentre-Ouest

CIUSSS

Mois de la parole et de l'audition

Mai est le mois de la parole et de l'audition! Les orthophonistes et les audiologistes de notre CIUSSS nous rappellent l'importance de la communication dans notre vie quotidienne et nous sensibilisent aux questions liées à la parole, au langage, à la déglutition, à l'ouïe et à l'équilibre. Ces professionnel(le)s peuvent nous aider à trouver des moyens d'améliorer notre communication et notre qualité de vie ou celle de nos proches. Nous saisissons donc cette occasion pour souligner leur apport et leur travail exceptionnel auprès d'une clientèle variée fréquentant nos diverses installations. Nous vous en remercions sincèrement!

Pour plus d'information au sujet du travail des orthophonistes et des audiologistes :

- [Orthophonie et Audiologie Canada](#)
- [Série télévisée Passer le message! de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec en partenariat avec Savoir Média](#)

Infolettre 360

- [Rendre la parole aux patients infectés par la COVID-19](#)
- [Ces masques changent le visage de la santé dans notre CIUSSS](#)

Nouvelles HGJ

- [Tous les bébés nés à l'HGJ subissent dorénavant un test auditif visant à détecter une perte auditive éventuelle](#)



ANNEXE 5 – PROMOTION ET SENSIBILISATION SEMAINE DE LA CANNE BLANCHE

Semaine de la canne blanche – Édition 2024 4 au 10 février

Introduction

La Semaine de la canne blanche a lieu la première semaine complète de février.

Cette importante semaine de sensibilisation du public aux défis auxquels sont confrontés les Canadiens vivant avec une perte de vision est marquée par des événements parrainés par les sections du Conseil canadien des aveugles au sein de leurs communautés locales, incluant le CRLLM pour la grande région de Montréal. Les événements visent à démontrer les capacités – et non les handicaps – des personnes vivant avec une perte de vision.

La Semaine de la canne blanche (TM) est une marque déposée du CCB.

Source: <https://ccbnational.net/shaggy/white-cane-week/>

Mardi 6 février, de 8h30 à 16h45

Symposium scientifique

Le Symposium scientifique sur l'incapacité visuelle et la réadaptation aura lieu le 6 février 2024 en présentiel au campus de l'Université de Sherbrooke à Longueuil, avec quelques plénières qui seront également accessibles en mode virtuel pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer à Longueuil.

Les organisateurs de la conférence, l'Institut Nazareth et Louis-Braille du CISSS de la Montérégie-Centre, le Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et l'École d'optométrie de l'Université de Montréal, ont hâte de vous accueillir.

Professeure Valérie Renaudin présentera une conférence intitulée *L'intelligence artificielle au service d'un meilleur guidage des personnes en situation de déficience visuelle*.

Pour plus de détails sur les présentations, l'horaire et l'inscription au symposium, cliquer sur ce lien internet : <https://event.fourwaves.com/ssivr2024/pages>.

Semaine de la canne blanche – Édition 2024 4 au 10 février

Si vous êtes intéressé(e) à participer au Symposium, vous êtes invité à remplir le formulaire PDRH et à le soumettre à votre Manager pour approbation.

Mercredi 7 février de 18h30 à 20h

Table ronde: Vivre avec une perte de vision tout au long de la vie

L'édition 2024 de la table ronde de la Semaine de la canne blanche aura lieu le mercredi 7 février de 18h30 à 20h. Les participants sont invités à y assister sur Zoom.

L'objectif de la table ronde de cette année est d'explorer les parcours des personnes vivant avec une perte de vision tout au long de leur vie. Avec nos panélistes, nous espérons explorer l'impact de vivre avec une perte de vision sur les enfants, les jeunes et les adultes, alors qu'ils traversent différentes étapes de leur vie dans leur rôle d'étudiants et/ou d'employés, ainsi que d'enfants et/ou de parents.

Cette activité gratuite est ouverte à tout le personnel, aux clients ainsi qu'au grand public.

L'inscription est requise via ce lien internet :

<https://forms.office.com/r/Ni02xTbj78>.

Lien Zoom pour accéder à l'activité :

<https://zoom.us/j/93432920431?pwd=Vy8zdFYrREFvMjQ3NlMwbnVhbnQzUT09>

Jeudi 8 février de midi à 13h

Bingo Game

Le Service de production braille est heureux de proposer une activité préférée de longue date – le BINGO – en braille !

Venez nous rejoindre le jeudi 8 février de midi à 13h00 en présentiel au Layton Hall du MAB. Pour ceux qui ne pourront se déplacer sur le site du

Semaine de la canne blanche – Édition 2024
4 au 10 février

MAB, des stations virtuelles (Zoom) seront installées au site Mackay ainsi qu'au Centre Mackay et à l'École Philip-E.-Layton.

Notre personnel sera disponible pour vous expliquer quelques concepts de base du braille afin de vous aider dans votre jeu. De nombreux cadeaux à gagner !! Des rafraîchissements seront servis !

Alors apportez votre lunch et rejoignez-nous pour ce qui sera certainement une activité amusante de la Semaine de la canne blanche.

RSVP by January 30th to Eleanor Diamond at ext. 3080 or e-mail at ediamond@ssss.qouv.qc.ca.

Jeudi 8 février de 18h30 à 22h
Dîner dans le noir

À l'occasion de la Semaine de la canne blanche, la Fédération des aveugles du Québec (QFB) vous invite à une soirée culinaire expérientielle exceptionnelle à la salle Layton (gymnase du MAB, 7000 rue Sherbrooke Ouest).

L'événement Dîner dans le noir est organisé et conçu pour présenter aux invités les expériences vécues et les défis auxquels sont confrontées les personnes malvoyantes et aveugles.

Les invités auront les yeux bandés à leur arrivée et seront assis dans une pièce sombre à une table avec d'autres invités et leur hôte avec une déficience visuelle.

Pour chaque cours, l'animateur partagera des trucs et astuces sur la façon de dîner et de socialiser lorsqu'il est incapable de voir, et entre les plats, les membres de la communauté partageront de courtes anecdotes et des idées sur ce que signifie vivre dans un monde conçu pour les personnes voyantes.

Le dîner et le dessert seront suivis d'une soirée dansante.

Semaine de la canne blanche – Édition 2024
4 au 10 février

Les places sont limitées et les RSVP sont demandées au plus tard *****le vendredi 26 janvier*****.

Cet événement est gratuit et ouvert à tout le personnel du LLMRC. Les billets seront émis selon le principe du premier arrivé, premier servi.

Veillez confirmer votre présence à Lucio D'Intino à ldintino@sympatico.ca.

QFB remercie la Fondation Habilitas pour le financement de cette initiative. La Fondation Habilitas est fière de travailler avec des donateurs et des partenaires pour créer un monde d'équité, d'accès et d'inclusion accrus pour tous.

Vendredi 9 février de 10h à 14h
Sensibilisation au CSUM

Visitez notre stand de la Semaine de la canne blanche au CSUM et rencontrez les membres de notre équipe de réadaptation visuelle du MAB le vendredi 9 février entre 10 h et 14 h. Découvrez comment les personnes avec une déficience visuelle utilisent des cannes blanches pour parcourir nos rues, prendre les transports en commun et se déplacer dans notre communauté. Demandez des réponses à toutes vos questions auprès de ceux qui utilisent des cannes blanches et de ceux qui enseignent ces compétences de navigation importantes. Rencontrez un chien-guide, également utilisé pour améliorer la mobilité des personnes vivant avec une déficience visuelle.

Nous avons hâte de vous y rencontrer.

ANNEXE 6 – RÉALISATION SENSIBILISATION DI-TSA (TGC)

Le Bulletin

Mise à jour quotidienne aux employés du CIUSSS

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest
de l'Île-de-Montréal
Québec

Suivez-nous!     
CIUSSSCentre-Ouest

Lundi 8 janvier 2024

RÉADAPTATION ET SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES

Bonjour les voisins! L'Équipe de Miriam-Guimont lance le dialogue pour accroître la notoriété

Le rire d'une personne peut parfois sembler comme le vacarme d'une autre.

C'est le cas au **Complexe résidentiel Guimont**, où le bruit des adultes qui profitent du plein air est comme une douce musique pour les proches aidants et les membres du personnel. Cependant, pour les personnes qui habitent à proximité, cette activité tapageuse n'a pas toujours été la bienvenue, ce qui a donné lieu à des plaintes auprès du Service de police.

Il n'y a pas de meilleur moment pour livrer en personne une gourmandise des Fêtes... et un message de coopération! Et c'est exactement ce que l'Équipe du Complexe résidentiel Guimont a fait, en rendant visite aux voisins du Complexe pour leur offrir un cadeau chocolaté et un dépliant d'information. Les membres de l'Équipe espèrent que plus d'information au sujet des résidents, qui peuvent être bruyants lorsqu'ils sont heureux et qu'ils s'amuse, se traduira par une meilleure compréhension et plus de patience.



Depuis plus de six décennies, le Complexe résidentiel Guimont se consacre aux soins aux personnes vulnérables présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre autistique, afin de les aider à développer des comportements mieux adaptés à un environnement de vie naturel.

Entre-temps, les membres du personnel ont pris des mesures visant à réduire les désagréments tout en restant ouverts aux suggestions d'améliorations. C'est la raison pour laquelle le dépliant invite toute personne dérangée par le bruit de contacter directement le Complexe Guimont afin de parler à un gestionnaire, plutôt que de composer le 911.

Sur la photo : **Bilal Kobayssi** (à droite), chef d'administration de programme, Intégration milieu résidentiel intensif, et **Abdou El-Bashtaly**, chef de Secteur, vont de porte en porte avec un message de coopération.



**MONTREAL-BASED
OCCUPATIONAL
THERAPIST CELEBRATES
THE POWER OF PLAY:**

An Interview with Anna Maria Civitella

Kristin Harold



**ADVICE FROM ONE OCCUPATIONAL
THERAPIST TO ANOTHER:**
Conversations with occupational
therapists from marginalized groups
Kaitlin Sibbald, Tara Pride, & Stephanie Bizzeth

**OCCUPATIONAL THERAPIST AND OTA
COLLABORATION:** The how is now
Heather Gillespie

ANNEXE 8 – LE SERVICE ALIMENTAIRE DE L’HGJ OUVRE SES PORTES AUX ÉTUDIANTS VIVANT AVEC UN HANDICAP

ACCUEIL À PROPOS ÉQUIPE 360 – CONTACT ARCHIVES S’INSCRIRE PLEINS FEUX ENGLISH

360°

INFOLETTRE POUR LE PERSONNEL | CIUSSS CENTRE-OUEST MONTRÉAL



7 juin 2023

Offrir des possibilités : le Service alimentaire de l’HGJ ouvre ses portes aux étudiants vivant avec un handicap



Célébrer la réussite d’un stage : dans les cuisines de l’HGJ (devant, de la gauche), la préposée au Service alimentaire Dung Ly Thi My, les stagiaires Maryna Colucci et Jousel Balba, la préposée au Service alimentaire Hang Ly Thi My et la chef du Service d’alimentation, Anna Dimitrakopoulos. À l’arrière, de la gauche : la préposée au Service alimentaire Sylvie Lahaie et l’enseignante Isabelle Turcot de l’École du SAS.

<https://ciuss360.ca/fr/offrir-des-possibilites-le-service-alimentaire-de-lhgj-ouvre-ses-portes-aux-etudiants-vivant-avec-un-handicap/>