**Plan d’action à l’égard**

**des personnes handicapées**

**Bilan du**

**1er avril 2021 au 31 mars 2022**

****

**Une publication de :**

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.ciusss-centreouestmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centreouestmtl.gouv.qc.ca/)

**Diffusion**

Ce document sera disponible en version électronique à l’adresse :

<https://www.ciussscentreouest.ca/accessibilite/plan-daction-a-legard-des-personnes-handicapees/>

Pour obtenir ce document dans un autre format, vous pouvez nous appeler au 514-488-5552, poste 1302 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 Filomena Novello, Directrice adjointe de la réadaptation,

Direction de la réadaptation et des Services multidisciplinaires (DRSM)

**TABLE DES MATIÈRES**

[Liste des abréviations 4](#_Toc105076047)

[Introduction 5](#_Toc105076048)

[Le cadre légal 5](#_Toc105076049)

[Portrait de l’organisation 6](#_Toc105076050)

[Personnes responsables et groupe de travail du plan d’action 7](#_Toc105076051)

[Bilan du 1er avril 2021 au 31 mars 2022 8](#_Toc105076052)

[Identification de la réalisation des mesures 8](#_Toc105076053)

[Autres mesures et initiatives offertes aux personnes handicapées 18](#_Toc105076054)

[Commissariat aux plaintes et à la qualité des services 24](#_Toc105076055)

[Annexe 1 - Organigramme du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l’Île-de-Montréal 26](#_Toc105076056)

# Liste des abréviations

|  |  |
| --- | --- |
| ASL | American Sign Language (langue des signes américaine) |
| CIUSSS | Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l’Île-de-Montréal |
| CHSLD | Centre d’hébergement de soins de longue durée |
| CLSC | Centre local de santé communautaire |
| CRLMM | Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay |
| DEIA | Diversité équité inclusion appartenance |
| DGTI | Direction générale des technologies de l’information |
| DA | Déficience auditive |
| DI | Déficience intellectuelle |
| DP-DI-TSA | Déficience physique, déficience intellectuelle ou trouble du spectre de l’autisme |
| DP | Déficience physique |
| DQTEPE | Direction de la Qualité, Transformation, Évaluation, Performance et Éthique |
| DRHCAJSG | Direction des Ressources humaines, Communications, Affaires juridiques et Sécurité globale |
| DRI | Direction des ressources informationnelles |
| DRSM | Direction de la réadaptation et des Services multidisciplinaires |
| DST | Direction des Services techniques |
| DV | Déficience visuelle |
| ÉPI | Équipement de protection individuelle |
| GMF | Groupe de médecine de famille |
| IPCF | Institut de psychiatrie communautaire et familiale |
| HGJ | Hôpital général juif |
| LSQ | Langue des signes québécoise |
| MSSS | Ministère de la Santé et des Services sociaux |
| OPHQ | Office des personnes handicapées du Québec |
| PAPH | Plan d’action à l’égard des personnes handicapées |
| PCI | Prévention et contrôle des infections |
| PMU | Plan de mesures d’urgence |
| RAC | Ressource à assistance continue |
| RI | Ressource intermédiaire |
| RTF | Ressource de type familial |
| SAC | Spécialiste en activités cliniques |
| SRDV | Spécialistes en réadaptation en déficience visuelle |
| SSMET | Santé, sécurité et mieux-être au travail |
| TGC | Trouble grave du comportement |
| TSA | Trouble du spectre de l’autisme |

# Introduction

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l’Île-de-Montréal (le CIUSSS) est engagé à combler en temps opportun et de manière impartiale et proactive, les besoins d’accessibilité des personnes handicapées, et à déployer tous les efforts raisonnables pour procurer à ces dernières un accès équitable aux programmes, aux services, aux actifs et aux établissements du CIUSSS, d’une manière qui respecte la dignité et l’autonomie de chaque personne.

Le CIUSSS poursuit sa démarche afin de prévenir toute situation de discrimination liée à un handicap. Il travaille à la promotion, la sensibilisation, la transmission d’informations et à la formation de son personnel afin de réduire les obstacles rencontrés par les personnes vivant avec une déficience. 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 handicapées (PAPH) courant a été adopté par le conseil d’administration de l’établissement le 14 février 2019 et couvre la période de 2019 à 2022. Ce document présente un bilan des réalisations comprises entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022.

La période visée pour ce bilan correspond aux opérations de vaccination de masse contre la COVID-19. La vaccination et les enjeux liés à la gestion des vagues successives de la pandémie ont amené à prioriser d’autres actions pour mieux soutenir la population que les mesures prévues et à reporter certains objectifs.

# 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 bien 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 ».

# 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 centres locaux de santé communautaire (CLSC) et des centres de réadaptation. Il compte plus de 11 000 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’usager et DE 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.

L’organigramme du CIUSSS se retrouve en annexe. Il s’agit de la version du 15 octobre 2021.

# 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 Filomena Novello1, directrice adjointe de la direction de la réadaptation et des Services multidisciplinaires, à titre de responsable du plan d’action. Madame Colette Béchard, conseillère à la direction de la réadaptation, agit à titre de coordonnatrice du plan d’action.

Des représentants de plusieurs directions du CIUSSS, du Comité central des usagers et de DéPhy Montréal collaborent à l’élaboration et au suivi du plan d’action. Les membres du comité au 31 mars 2022 sont les suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| **Membres du**  **Comité PAPH** | **Titres et provenances** |
| Madame Colette Béchard | Conseillère à la direction, Direction de la réadaptation et des Services multidisciplinaires |
| Monsieur Lucio D’Intino | Président, Comité central des usagers du CIUSSS |
| Madame Yael Harroche | Coordonnatrice planification, projets et stratégie, Direction des services techniques |
| Madame Vicky Kaseka1 | Directrice adjointe de la réadaptation, Direction de la réadaptation et des Services multidisciplinaires |
| Madame Filomena Novello | Directrice adjointe de la réadaptation,  Direction de la réadaptation et des Services multidisciplinaires |
| Monsieur Jean-Philippe Payment | Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services |
| Madame Anne Pelletier | Directrice générale, DéPhy Montréal |
| Madame Stéphanie Philipps | Chef d’équipe en acquisition de talents, Direction des Ressources humaines, Communications, Affaires juridiques et Sécurité  globale |
| Monsieur Christian Samoisette | Conseiller mesures d’urgence et sécurité civile, Direction des Ressources humaines, Communications, Affaires juridiques et Sécurité globale |
| Madame Jennifer Timmons | Conseillère en communications, Direction des Ressources humaines, Communications, Affaires juridiques et Sécurité  globale |
| Madame Maryse Tremblay | Coordonnatrice des Services généraux, Direction des Services intégrés de première ligne |
| Mme Rosa Zito | Directrice adjointe des Ressources humaines, Gestion intégrée des talents et de la transformation, Direction des Ressources humaines, communications, affaires juridiques et Sécurité globale |

1 Note : Madame Vicky Kaseka a occupé ses fonctions à la direction de la réadaptation de décembre 2021 à mars 2022. Madame Filomena Novello a assuré l’intérim de ce poste avant l’arrivée et depuis le départ de madame Kaseka.

# Bilan du 1er avril 2021 au 31 mars 2022

## Identification de la réalisation des mesures

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Environnement physique - Immeubles - Espaces extérieurs** | | | | | |
|  | OBJECTIF 2019-2022 | MESURE | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE |
| 1 | Améliorer l’accès aux toilettes  Attention particulière pour les GMF | Travaux de rénovation  Mise à jour du recensement de toilettes accessibles | Nombre de toilettes nouvellement rénovées accessibles  Recensement déposé | En continu  Réalisé | DST |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Un nouveau recensement des toilettes publiques de l'HGJ a été fait et il sera dorénavant plus facile de suivre l'évolution des rénovations.  À noter que tous nos GMF (à l’exception d’un seul au pavillon H de l’HGJ) sont à même les locaux de CLSC dans des espaces loués et donc, le CIUSSS n’a pas l’autorité pour effectuer les modifications qui seraient requises. Des recommandations peuvent être émises selon les besoins. | | | | |
| 2 | Améliorer l’accès aux installations  Attention particulière pour les GMF | Recensement, rénovation et construction  (rampes et portes accessibles) | Nombre d’accès améliorés dans les installations du CIUSSS | En continu  Réalisé | DST |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Des rénovations sont effectuées en continu pour améliorer l’accès à nos bâtiments.  Le recensement de l'accessibilité aux GMF et centres de prélèvement est à jour.  À noter que tous nos GMF (à l’exception d’un seul au pavillon H de l’HGJ) sont à même les locaux de CLSC dans des espaces loués et donc, où le CIUSSS n’a pas l’autorité pour effectuer les modifications qui seraient requises. Des recommandations peuvent être émises selon les besoins. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Environnement physique - Immeubles - Espaces extérieurs** | | | | | |
|  | OBJECTIF 2019-2022 | MESURE | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE |
| 3 | Améliorer l’accès aux ascenseurs avec synthétiseur vocal, signaux sonores, caractères en braille | Mise à jour du recensement des ascenseurs des sites autres que l’HGJ. Précisions à fournir   * Synthétiseur vocal avec signaux sonores * Caractères en braille * Nombre d’étages des bâtiments | Recensement déposé | En continu  Réalisé | DST |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Au 31 mars 2022, les ascenseurs supplémentaires rénovés et conformes sont ceux de l’IPCF et ceux du CHSLD St-Margaret. Ceux-ci s’ajoutent aux ascenseurs conformes de l’HGJ et ceux du CRLLM site MAB (site ayant un mandat de réadaptation sensorielle).  Il demeure que les autres ascenseurs non conformes sont situés dans des CLSC et GMF où les espaces sont loués, et donc, où le CIUSSS n’a pas l’autorité pour effectuer les modifications qui seraient requises. Des recommandations peuvent être émises selon les besoins.  Le recensement est à jour. Celui-ci indique quels ascenseurs ont un synthétiseur vocal avec signaux sonores et lesquels ont des caractères en braille. Le nombre d’étages des bâtiments a été ajouté au dernier recensement. | | | | |

|  |
| --- |
| **Adaptation aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile)** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | OBJECTIF 2021-2022 | MESURE | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE |
| 4.1 | **Nouveau**  Améliorer l’accès aux formations sur les mesures d’urgence (PMU) pour les employés handicapés | 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 | En continu  Réalisé | DRHAJSG - Sécurité globale  DRI  (Collaboration) |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Cette année, les formations sur les codes rouge et vert (feu et évacuation) ont été présentées au personnel de plusieurs directions du CIUSSS. La documentation a été fournie en version adaptée et accessible pour les personnes ayant une DV et deux sessions, parmi les six présentées au personnel œuvrant à la DRSM, ont été réalisées avec la présence d’un interprète en ASL pour le personnel sourd. | | | | |
| 4.2 | **Nouveau**  Améliorer l’accès aux formations et aux consignes de PCI pour les employés handicapés | Mettre en place des modalités de formation permettant aux employés ayant une DA ou une DV d’accéder facilement au contenu | Utilisation de modalités adaptées pour l’accès à la formation à la satisfaction du personnel concerné | En continu  Réalisé | DRHAJSG – SSMET (PCI)  DRI  (Collaboration) |
|  | État de situation au 31 mars 2022  L’équipe de Prévention et contrôle des infections s’est assuré d’adapter l’accès aux formations sur l’utilisation de l’ÉPI. Lorsque requis, la documentation adaptée pour le personnel ayant une DV et une vidéo avec interprète en langue des signes sont fournies. Lors de formation en présentiel, des SRDV accompagnent le personnel cible pour la pratique des ÉPI et des interprètes LSQ-ASL sont sur place pour l’accès du personnel visé. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Adaptation aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile)** | | | | | |
|  | OBJECTIF 2021-2022 | MESURE | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE |
| 5 | **Nouveau**  Mettre en place une bonne planification des mesures d’urgence du plan d’évacuation, dans le but de réduire les obstacles potentiels en raison des incapacités d’une personne  Identifier au préalable les personnes à risque pouvant avoir besoin d’aide ou d’assistance | Identification des personnes à risque ayant des besoins d’assistance | Révision du plan d’évacuation si requis  Mettre en place les consignes du PMU et les faire connaître | 2022  Réalisé | DRHAJSG - Sécurité globale  DRSM  (Collaboration) |
|  | État de situation au 31 mars 2022  La Sécurité globale du CIUSSS donne la même consigne à tous en ce qui a trait aux personnes handicapées à mobilité réduite : laisser ces personnes sur le même étage, face aux ascenseurs, ou les regrouper ailleurs selon les consignes locales, puis aviser les autorités et le service d'incendie, qui eux viendront les chercher avec du matériel spécialisé selon les cas.  Pour les personnes ayant une déficience autre que motrice, des consignes d’accompagnement à l’évacuation sont connues et appliquées lorsque requises.  À noter qu’en 2021-2022, une procédure particulière a été mise en place au Complexe Guimont qui héberge des personnes ayant une DI-TSA avec un TGC sévère. Des changements technologiques ont été apportés permettant plus de flexibilité pour une gestion et un contrôle local de l’alarme et du processus d’évacuation. Du personnel désigné est en mesure d’intervenir pour annuler le déclenchement d’un appel d’urgence à la centrale. Les secours externes se présentent, mais sans qu’il y ait nécessairement évacuation des lieux si non requis. Ceci constitue une amélioration qui tient compte du profil et des besoins des usagers de ce milieu de vie. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Communications** | | | | | |
|  | OBJECTIF 2019-2022 | MESURE | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE |
| 6 | Améliorer l’accessibilité des documents au tableau de qualité - affichage produits par le CIUSSS | Appropriation par la DQTEPE des critères d’accessibilité  Consultations pour convenir des documents à prioriser | Identification des documents pour affichage obligatoire destinés à la clientèle DP-DI-TSA  Dépôt de la liste des principaux documents à adapter et priorisation | Objectif reporté.  Voir prochain plan d’action  2022-2025 | DQTEPE  DRHCAJSG - communication  (Collaboration)  DRSM  (Collaboration) |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Plusieurs circonstances ont fait en sorte que cet objectif a été mis de côté pour l’année de référence. Cette mesure demeure pertinente et sera reprise au PAPH 2022-2025. | | | | |
| 7 | Améliorer l’accessibilité des documents destinés aux usagers | Ajuster le niveau de langage du contenu des messages (littéracie)  Utiliser des formats appropriés (version papier, numérique, enregistrement audio ou vidéo) | Nombre de nouveaux documents adaptés  (accessibilité et littéracie) | En continu  Réalisé | DRHCAJSG - communication  DRSM  (Collaboration |
|  | État de situation au 31 mars 2022   * Toutes les vidéos produites par le Service des communications et des relations aux médias sont sous-titrées. * Lors de toute création de documents, un guide-conseil est disponible sur la plateforme intranet pour l’ensemble du personnel. Ce guide favorise l’appropriation, par toutes les directions, des règles de rédaction accessible. * Application de la cible de littéracie du niveau 5e année du primaire sinon au minimum secondaire 2 – en continu. * Suivis effectués tout au long de l’année, de manière formelle et informelle, pour le soutien auprès d’autres directions dans l’application des règles d’accessibilité - Responsabilité partagée en continu. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Communications** | | | | | |
|  | OBJECTIF 2019-2022 | MESURE | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE |
| 8 | Améliorer l’accessibilité du site Web du CIUSSS | Consultations sur les sujets ou les documents à prioriser pour les rendre accessibles sur le site Web  Choisir les formats disponibles appropriés (version papier, numérique, enregistrement audio ou vidéo avec interprétation en langue des signes) | Nombre de documents adaptés suivant les règles d’accès universel à la l’information | En continu  Réalisé | DRHCAJSG - communication  DRSM  (Collaboration) |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Le site internet respecte les normes d’accessibilités suivantes :   * standard sur l’accessibilité d’un site Web (SGQRI 008-01) * standard sur l’accessibilité d’un document téléchargeable (SGQRI 008-02) * standard sur l’accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03)   Diffusion de l’information (formats accessibles, soutien aux communications et site Web) <https://www.ciussscentreouest.ca/accessibilite/> . Possibilité de joindre les communications pour obtenir de l’aide pour accéder à un contenu inaccessible de ce site Web à : communications@jgh.mcgill.ca  Des capsules d’informations en LSQ et ASL sont disponibles concernant le CRLLM. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Connaissance des besoins des personnes handicapées** | | | | | | |
|  | OBJECTIF 2019-2022 | | MESURE | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE |
| 9 | Améliorer la connaissance générale envers les personnes vivant avec une déficience | | Activités de sensibilisation pour le personnel et auprès de partenaires | Nombre d’activités de sensibilisation, de personnes ayant participé ou de milieux visités | En continu | DRSM |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Malgré les mesures sanitaires en place, il demeure que plusieurs activités ont été réalisées cette année. Le bulletin quotidien du CIUSSS a été plus utilisé que par les années précédentes pour favoriser une meilleure connaissance de la réalité des personnes vivant avec un handicap. Par exemple, il y a eu une publication pour la journée internationale des personnes handicapées (3 décembre 2021) ainsi que pour souligner les activités de la semaine de la canne blanche. Nous avons eu davantage recours aussi aux plates-formes de média sociaux (ex.: court vidéo d’usagers DI-TSA qui font une activité de cuisine – pizza).  Le Centre Miriam (Centre de réadaptation en DI-TSA) a établi un nouveau partenariat avec le Centre d’éducation des adultes Galiléo de la commission scolaire English-Montréal. Les divers articles en médias papier et électroniques, ainsi que les vidéos produites sur l’intégration communautaire de ces usagers et de leur participation dans des plateaux de travail, sont de belles initiatives pour faire connaître davantage ce que vivent ces usagers ayant des troubles d’apprentissages. Cette même clientèle cible a fait l’objet d’une vidéo de promotion-sensibilisation d’intégration à Loto Québec (vidéo prépandémie).  Il y a eu présentation aux membres du comité PAPH d’une vidéo d’information sur le droit des personnes sourdes à avoir un interprète lorsqu’ils reçoivent des soins et des services. Cette vidéo a été produite par l'Institut canadien de formation en recherche sur la surdité (ICFRS). Cette activité s’est avérée une première étape auprès des gestionnaires pour en faire ensuite la diffusion auprès du personnel des accueils des divers sites du CIUSSS dans le cadre du prochain PAPH 2022-2025. | | | | | |
| 10 | Nouveau  Améliorer la collecte de données en matière de plaintes concernant les personnes handicapées | | Implication du commissaire aux plaintes du CIUSSS aux travaux du comité qui a pour but de modifier le logiciel informatique du MSSS | Résultat des travaux, le logiciel devrait être prêt pour avril 2022 | 2022  Partiellement atteint | Commissaire local aux plaintes |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Le commissaire local aux plaintes a participé aux travaux du MSSS concernant l’application SIGPAQS du MSSS qui permet une gestion intégrée et rapide des activités liées à l’examen des plaintes formulées par les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Ces travaux se poursuivent et un changement de plateforme ministérielle est à prévoir. Pour ce qui est de l’amélioration de la collecte de données, des changements ont été effectués : se référer à la page 24. | | | | | |
| **Relations et collaborations avec les partenaires et les usagers** | | | | | | | |
|  | OBJECTIF 2019-2022 | MESURE | | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE | |
| 11 | Améliorer la consultation et l’implication des usagers et des familles 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 personnes handicapées | En continu  Réalisé | DQTEPE  DRSM  (Collaboration) | |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Dans le cadre des activités cliniques des divers programmes à travers le CIUSSS, la grande majorité de participants aux interventions de groupe répond à un sondage de satisfaction. C’est en tenant compte de ces résultats et de ces commentaires que nous ajustons nos offres de soins et services.  Ce qui suit présente d’autres exemples plus spécifiques de l’apport des usagers pour l’amélioration des services :  La DRSM a collaboré aux activités du comité des usagers du CIUSSS dans la réalisation d’un sondage qualitatif (entrevues téléphoniques) auprès des usagers ayant une DI-TSA pour connaître leur satisfaction des services de réadaptation.  Les usagers du Centre Miriam (DI-TSA) ont été sollicités, et ont répondu en grand nombre, à un sondage sur les espaces en prévision des démarches de déménagement des installations en 2022-2024.  Des usagers du site Constance-Lethbridge ont été sondés pour recueillir leur opinion dans le cadre de la refonte du nouveau guide de l’usager. Ces commentaires ont conduit à de nombreux changements. La sortie du guide est prévue pour 2022-2023.  Les usagers et les familles participent en continu à la bonification de l’offre de services au programme TEVA TranXition du site Mackay. Des consultations régulières formelles (questionnaires) et informelles viennent enrichir la qualité et la pertinence de ce programme qui aide les adolescents et les jeunes handicapés. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Emploi** | | | | | |
|  | OBJECTIF 2019-2022 | MESURE | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE |
| 12 | Sensibiliser les personnes concernées par le processus d’embauche | Compléter la formation sur l’employabilité des personnes handicapées | Nombre de personnes formées de la DRHCAJSG | 2022  Réalisé | DRHCAJSG – dotation |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Une vingtaine de recruteurs ainsi que des membres des équipes de santé et sécurité au travail, de développement organisationnel ont suivi deux demies journées de formation donnée par le Regroupement des organisations spécialisées pour l’emploi des personnes handicapées (ROSEPH) le 4 février 2021 et le 14 mai 2021. Cette formation a permis de développer des partenariats avec des organisations qui soumettent des candidats au CIUSSS pour de nouvelles embauches. Le matériel de la formation demeure disponible et sera partagé aux nouveaux employés. | | | | |
| 13 | Améliorer les outils d’accès à l’emploi | Effectuer la priorisation des documents à rendre accessibles aux personnes handicapées  Adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande | Nombre de demandes reçues et acceptées/refusées  Nombre de documents adaptés | 2022  Réalisé | DRHCAJSG – dotation |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Le CIUSSS a commencé la démarche au niveau des affichages de postes et a établi un canal de communication fluide entre le bureau de santé et la dotation pour les cas d’accommodement. De plus, les recruteurs s’adaptent en continu, au cas par cas pour les grilles d’entrevues. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Emploi** | | | | | |
|  | OBJECTIF 2019-2022 | MESURE | INDICATEUR | ÉCHÉANCE | DIRECTION RESPONSABLE |
| 14 | Augmenter le nombre d’employés vivant avec une déficience | Mettre en place un système permettant d’effectuer une mise à jour plus juste du recensement des employés ayant un handicap | Recensement déposé indiquant le ratio de personnes handicapées en emploi au sein du CIUSSS | 2022  Réalisé | DRHCAJSG – dotation |
|  | État de situation au 31 mars 2022  Nous avons observé que les données sur le nombre d’employés ayant une déficience ou une incapacité n’étaient pas toutes à jour. Le CIUSSS utilise un système d'autodéclaration pour mettre à jour les dossiers des employés. Il semble que le nombre d’employés handicapés soit moins élevé qu’auparavant dans certains secteurs. Nous constatons que la diminution de ce taux est concomitante à l’embauche massive de personnel temporaire additionnel, embauche massive exceptionnelle et sans précédent pour notre CIUSSS. Cet état de fait nous interpelle et nous ne pouvons pour le moment en expliquer les tenants et aboutissants. Ceci dit, nous devrons porter une attention particulière à la situation d'embauche des personnes handicapées dans le futur, afin de s'assurer que la baisse observée cette année ne soit pas une tendance qui se cristallise chez nous. | | | | |

# Autres mesures et initiatives offertes aux personnes handicapées

Différentes mesures supplémentaires et initiatives, liées à la mission DP-DI-TSA et non inscrites au plan d’action 2021-2022, ont été prises afin d’améliorer l’accessibilité et les services offerts aux personnes handicapées. Tout au long de l’année 2021 ainsi qu’à l’hiver 2022, toutes les directions ont continué à mettre beaucoup d’énergie sur la gestion de la pandémie. Voir ces exemples de réalisation au tableau suivant.

|  |  |
| --- | --- |
| **Mesures prises et réalisations autres que celles prévues au PAPH 2019-2022** | |
| **OBJECTIFS** | **RÉALISATIONS** |
| **Pandémie** | |
| DRSM  Communications adaptées sur les mesures de santé publique | Des vidéos avec interprétation en ASL ont été produits et diffusés sur les changements aux mesures de santé publique au printemps 2021. Ces vidéos ont été réalisées par le personnel du programme clinique de réadaptation en déficience sensorielle (25 ans +) du MAB-Mackay. Le recours à ces informations s’est étendu jusqu’à l’automne 2021 pour le bénéfice des usagers sourds. |
| DRSM  Communication pour les personnes handicapées concernant la vaccination contre la COVID-19 | Collaboration avec les autres CIUSSS de l’île de Montréal et organismes communautaires pour diffuser les actions mises en place pour favoriser l’accès à la vaccination pour la population handicapée montréalaise (DP-DI-TSA). |
| DRSM  Appels de suivis auprès de la clientèle vulnérable | Tout au long de l’année 2021-2022, les appels de suivis, initiés en début de pandémie, se sont poursuivis auprès de la clientèle handicapée en attente de services de réadaptation. Le but de ces appels est de mettre à jour les informations sur la situation et la condition de ces personnes et faciliter l’accès selon les priorités révisées. Il s’agit de plus de 500 appels dans l’année pour le seul Centre Miriam. D’autres ont été faits pour la clientèle DP-DI-TSA en CLSC. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mesures prises et réalisations autres que celles prévues au PAPH 2019-2022** | |
| **OBJECTIFS** | **RÉALISATIONS** |
| **Pandémie suite** | |
| DRSM  Accès à la vaccination dans un milieu adapté pour certains groupes en DI-TSA et pour la clientèle enfant en DP  Collaboration de la direction de la logistique (approvisionnement) et du personnel de la Campagne de vaccination | Vaccination organisée dans les locaux du Centre Miriam  Pour l’ensemble des usagers DI-TSA de nos 60 ressources d’hébergement ainsi que des usagers présentant des TGC. Actions réalisées :   * Identifier les usagers qui souhaitent recevoir le vaccin * Effectuer les démarches d’obtention du consentement éclairé (par l’usager, un membre de sa famille ou son curateur) * Assurer la présence du personnel (intervenants pivots, intervenants de l’équipe de crise (code blanc), SAC, gestionnaires et autre personnel en soutien pour la bonne marche des opérations de vaccination.   Nous avons ainsi vacciné 253 usagers pour une 1re dose, 246 usagers pour une 2e dose et 181 usagers pour une 3e dose. Ceux-ci provenaient de divers types de milieu d’hébergement. Près de 50 usagers présentant des TGC ont également été vaccinés.  Vaccination à domicile  Opération de vaccination auprès de la clientèle DI-TSA avec TGC ou ayant d’autres conditions sévères pour qui la vaccination hors du domicile n’est pas appropriée.  Vaccination à l’école spécialisée Mackay P. E Layton  L’ensemble des enfants handicapés ont reçu le vaccin sur place. |
| DRSM 2021 :  Fournir un service d’accompagnement dans un site de masse pour la clientèle DI-TSA désirant se faire vacciner | Vaccination au site Carré Décarie. Plages horaires réservées à partir d’avril 2021 pour les usagers DI-TSA des cinq CLSC de notre territoire en mesure de recevoir le vaccin dans un site de masse.  Au final, près de 400 usagers ont été vaccinés.  Ces mêmes étapes ont été répétées pour chaque dose de vaccin :   * Identifier les usagers qui souhaitent recevoir le vaccin * Effectuer les démarches d’obtention du consentement éclairé (par l’usager, un membre de sa famille ou son curateur) * Assurer la présence du personnel de la réadaptation en DI-TSA pour l’accueil et l’accompagnement sur place |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mesures prises et réalisations autres que celles prévues au PAPH 2019-2022** | |
| **OBJECTIFS** | **RÉALISATIONS** |
| **Pandémie suite** | |
| DRSM 2021-2022 :  Fournir un service d’interprétation gestuelle pour la clientèle sourde anglophone (ASL) désirant se faire vacciner | Communication auprès de la clientèle sourde anglophone : appels, courriels et textos   * Vérification de l’intérêt pour la vaccination * Identification des besoins pour un interprète ASL * Organisation de rendez-vous avec des plages horaires réservées et enregistrement dans Clic Santé. * Accompagnement des usagers par des interprètes ASL sur place   Près de 100 usagers ont été contactés et soutenus dans ces démarches afin de faciliter l’accès à la vaccination. |
| DRSM 2021-2022 :  Fournir un masque avec fenêtre au personnel ciblé | En 2021, l’utilisation de masque avec fenêtre s’est étendue à l’ensemble du personnel qui offre des services aux personnes sourdes ou malentendantes.  Cette pratique a été généralisée dans tous les sites de vaccination de masse pour l’année 2021-2022. |
| DRSM  Gestion de cas et d’éclosion COVID-19 en hébergement DP-DI-TSA | Une équipe dédiée a été constituée en 2020 pour la gestion des cas de COVID-19 et des éclosions en milieu d’hébergement RI-RTF pour les usagers DI-TSA. L’équipe « SWAT COVID RIRTF en DP-DI-TSA » a maintenu ses activités tout au long de l’année 2021-2022 de manière très régulière et en rencontre d’urgence au besoin. Celle-ci réunit des gestionnaires et des intervenants des services résidentiels et de réadaptation en DI-TSA du Centre Miriam, des représentants en Prévention contrôle des infections (PCI), des RH et de la Santé publique du CIUSSS. |
| DRSM  Partenariats avec les associations et organismes en temps de pandémie | Le personnel du site Constance-Lethbridge (DP) s’est tourné vers l’utilisation de ressources en ligne pour que les usagers puissent obtenir le soutien nécessaire durant la pandémie. De même, la collaboration s’est accrue avec les associations des personnes handicapées (ex. : Société canadienne de la sclérose en plaques). De beaux projets d’amélioration d’offres de services et la pertinence d’établir des liens précoces en début de réadaptation feront l’objet de travaux et de réalisations 2022-2025.  Les intervenants du site Constance-Lethbridge ont offert du coaching auprès du nouveau personnel des organismes communautaires et du soutien dans leurs démarches dans le cadre de la réouverture des activités et de nouvelle programmation pour la clientèle. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mesures prises et réalisations autres que celles prévues au PAPH 2019-2022** | |
| **OBJECTIFS** | **RÉALISATIONS** |
| **Mission CIUSSS** | |
| DRSM  Améliorer les démarches de consentement aux soins et services | La procédure d'obtention du consentement pour les services de réadaptation est en processus d’approbation avec le secteur juridique afin que ces derniers puissent planifier et donner la formation sur les concepts de :   * Consentement aux soins * Déclaration d'inaptitude pour un régime de protection   Cette formation sera présentée en 2022-2023 au personnel du Centre Miriam, aux partenaires gestionnaires de ressources RI-RTF, et potentiellement à d'autres secteurs du CIUSSS qui desservent la clientèle DI-TSA. |
| DRSM  Partenariats communautaires pour améliorer l’offre de services en DP-DI-TSA | Le Centre Miriam (DI-TSA) offre du soutien et des consultations professionnelles à la commission scolaire English-Montréal : Centre d’éducation des adultes Gallileo et Saint-Laurent.  Le Centre Miriam poursuit sa collaboration avec des partenaires externes pour favoriser l’accès pour ses usagers à des activités de jour (quatre groupes au Centre Miriam et huit groupes dans la communauté) avec présence quotidienne de notre personnel. Nous avons également des ententes d’achat de services externes au Centre de jour de la Fondation Papillon.  Le Centre Miriam compte sur le travail d’une ressource dédiée pour la réalisation du « projet d’écosystème ». Celui-ci incite les usagers ayant une DI-TSA à s’impliquer dans un programme d’intégration à l’Hôpital général juif.  En ce qui concerne la clientèle DP, le Centre MAB-Mackay collabore, par du soutien, de l’entraînement et des services-conseils, à la prestation de services offerts par le Centre Philou auprès de la clientèle handicapée. Le Centre MAB-Mackay a fourni du personnel pour les opérations du Camp Massawippi pour le camp été 2021.  Ce n’est pas d’hier que le Centre Constance-Lethbridge offre aux organismes communautaires du soutien, des consultations ou du coaching formels ou informels, pour l’amélioration et la promotion des activités destinées aux usagers ayant une DP. Cette collaboration a repris vie dans la dernière année au rythme des consignes d’allégement émises par la Santé publique. Parmi les nombreux organismes communautaires partenaires, nous pouvons nommer le Centre Action, le Centre Cummings, Communauté Active NDG, Vie autonome-Montréal, Bouger et Vivre, New Hope, etc. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mesures prises et réalisations autres que celles prévues au PAPH 2019-2022** | |
| **OBJECTIFS** | **RÉALISATIONS** |
| **Mission CIUSSS suite** | |
| DRSM  Sécurité et accessibilité des lieux | Le Centre Miriam avec le soutien de la DST a procédé à des travaux pour la modification des matériaux pour l’ensemble des panneaux de verre dans les corridors. Ceci permet de prévenir les risques dans un environnement dédié aux usagers ayant une DI-TSA et troubles de comportements.  Au Centre Constance-Lethbridge, nous avons apporté une modification à l’emplacement physique du téléphone mis à la disposition des usagers ayant une DP afin de s’assurer de l’accessibilité pour utilisation en cas d’urgence.  Une belle collaboration a été mise en place avec la conseillère d’arrondissement de la ville des sites MAB et Lethbridge. Par exemple, dans le cadre des opérations de déneigement, nous nous sommes assuré que les entrées soient bien dégagées et qu’aucun banc de neige n’empêche les usagers ayant une DV d’accéder aux bâtiments de façon sécuritaire.  En prévision de la transformation des espaces de stationnement pour qu’ils deviennent payants, des bornes ont été installées en respectant les hauteurs accessibles pour les personnes utilisant un fauteuil roulant. |
| DRH  Création d’un poste dédié à la diversité, l’équité, l’inclusion et l’appartenance | Création d’un poste permanent de conseillère-cadre DEIA sous la DRH.  Le mandat lié à ce nouveau poste sera en évolution et consistera, dans un premier temps, à mobiliser la communauté du CIUSSS autour des enjeux liés à l’inclusion de la diversité et aux enjeux d’équité en milieu de travail.  Le développement de l’initiative DEIA se fera en cocréation avec les acteurs du milieu et de manière itérative dans les années à venir, afin d’en déterminer les orientations, principes fondateurs et le plan d’action futur. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mesures prises et réalisations autres que celles prévues au PAPH 2019-2022** | |
| **OBJECTIFS** | **RÉALISATIONS** |
| **Mission CIUSSS suite** | |
| HGJ  Nouvelle offre de service | Dépistage de la surdité chez les nouveau-nés  Le Service d’audiologie de l’HGJ, en collaboration avec l’équipe mère-enfant (DSI/DSP) de l’Hôpital et les Services de première ligne, a procédé à l’implantation du Programme québécois de dépistage de la surdité chez les nouveau-nés (PQDSN). En vigueur en 2021-2022, un test de dépistage de la surdité est offert pour chaque bébé admissible au programme qui naît à l’HGJ ou à la Maison de naissance Côte-des-Neiges, ou qui est soigné à l’Unité de soins intensifs néonatals de l’HGJ. Les bébés nés à la Maison de naissance Côte-des-Neiges ont également accès au programme à une clinique externe.    Ce programme est d’une importance clé pour diagnostiquer la surdité le plus rapidement possible après la naissance, afin de réduire l’impact de la surdité sur le développement de l’enfant. |
| Logistique et approvisionnement  Politique d’achat | Une politique d’achat du CIUSSS a été révisée le 6 décembre 2021. Les cahiers de charges de l’achat ou de la location de biens et de services doivent tenir compte de leur accessibilité aux personnes handicapées. Ainsi, les fournisseurs se doivent de proposer des produits et des équipements accessibles ou adaptés afin de répondre aux besoins des personnes handicapées lorsque la demande le précise. |

# Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

En 2021-2022, le commissariat a procédé aux modifications finales de l’arborescence des plaintes calquées sur l’organigramme du CIUSSS par programmes-services et non pas par installation et lieux visés. Ces changements ne viennent toutefois pas améliorer la capacité d’identifier le nombre de plaintes qui sont déposées par des personnes handicapées pour des événements ou situations concernant l’accessibilité aux soins et aux services du CIUSSS. Il s’avère que le Commissariat ne demande pas le statut de handicap d’un plaignant puisque ce statut n’est pas nécessaire à l’ouverture d’un dossier de plainte, d’assistance ou d’intervention.

L’application SIGPAQS du MSSS permet une gestion intégrée et rapide des activités liées à l'examen des plaintes formulées par les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Le logiciel comprend huit motifs de base pour catégoriser les plaintes (ex. : soins et services dispensés, organisation des services, continuité, accessibilité, etc.). Dans le cas du motif « accessibilité », ce dernier fait référence à une absence ou une difficulté d’accès (délais) à une ressource, à un processus de transfert, au service réseau ou autres. Le terme « accessibilité » ne correspond pas à une difficulté liée à une incapacité qui nécessiterait un accommodement pour une personne handicapée. Ainsi, l’ensemble des dizaines de motifs détaillant davantage les plaintes au système ministériel de gestion des plaintes ne sont pas des motifs discriminants. Il n’est donc pas possible d’identifier une plainte liée à une caractéristique de l’usager/une incapacité d’une personne handicapée. Il n’y a pas de champ de saisie permettant de savoir si la plainte provient d’une personne handicapée.

Pour répondre adéquatement à cette reddition de compte, nous suggérons que l’initiative soit amenée par l’Office à la Commissaire-conseil du MSSS responsable de la table des commissaires. Une demande visant à l’adjonction de motifs spécifiques inscrits dans la liste des motifs listés dans la plateforme ministérielle ou d’obligations en matière d’autodéclaration pourrait faire partie d’une discussion entre l’Office et le MSSS.

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, Commissariat peut déduire que ces insatisfactions proviennent de personnes handicapées, mais ne peut conclure qu’ils visent forcément une problématique d’accessibilité dans le cadre de services offerts en réadaptation.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statistiques – Commissariat aux plaintes –**  **1er janvier 2021 au 31 décembre 2021** | | | | |
| **Total** | **Plaintes médicales** | **Plaintes non médicales** | **Assistances** | **Interventions** |
| 16 | 0 | 1 | 13 | 1 |

Dans la majorité des assistances, celles-ci visaient une aide de la part du Commissariat à porter plainte à travers les programmes de Centre de jour, la réadaptation fonctionnelle, le programme d’évaluation de la conduite automobile et la clinique basse vision.

Quant à la seule plainte, elle visait le programme d’évaluation de la conduite automobile. Finalement, l’intervention est un signalement de maltraitance organisationnelle par un dispensateur de services par voie de négligence.

**Conclusion**

La gestion de la pandémie de COVID-19 et la mise en place de la vaccination de masse (des premières doses au printemps 2021 aux doses de rappel à l’hiver 2022) ont modifié la capacité du CIUSSS à travailler sur l’ensemble des objectifs identifiés dans ce bilan du PAPH. Dans ce contexte très particulier, l’ensemble du personnel régulier, ceux appelés en renfort ainsi que les bénévoles du CIUSSS, ont travaillé de concert pour faire en sorte que les besoins spécifiques des personnes handicapées soient pris en compte dans les soins et les services auprès des personnes ayant la COVID-19, la gestion des éclosions et les opérations de vaccination.

Le CIUSSS est fier de ce bilan des activités et des efforts d’amélioration de l’accès aux soins et services des personnes ayant un handicap.

Au total, 13 des 15 mesures prévues au PAPH 2021-2022 ont été réalisées. Il est à noter que les services de réadaptation en DP-DI-TSA ont également été maintenus dans le respect des mesures de la santé publique en période de pandémie et des mesures additionnelles qui ont été prises. La liste des autres mesures et initiatives non prévues dans le plan d’action présente neufs réalisations supplémentaires en lien avec le contexte de la pandémie et six autres réalisations liées à la mission du CIUSSS.

Au cours de l’année 2021-2022, la direction des ressources humaines a entamé des démarches visant la création d’un poste de conseillère en matière de diversité, équité, inclusion et appartenance.  En avril 2022, une nouvelle personne entrait en fonction au sein de l’organisation. Avec la création de ce nouveau poste et cette nouvelle initiative à venir, notre CIUSSS réaffirme sa volonté de travailler à s’engager concrètement, notamment, pour une plus grande inclusion des personnes handicapées.

Le CIUSSS a collectivement assumé la responsabilité de réduire et d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les différents domaines définis contenus dans notre plan d'action. Nous sommes convaincus que chaque année, avec les stratégies développées, notre CIUSSS contribuera à l'objectif global d'assurer le respect des droits des personnes handicapées.

# Annexe 1 - Organigramme du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l’Île-de-Montréal

