

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2017-2020

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2020

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

4675 rue Bélanger
Montréal (Québec) H1T 1C2
(514) 593-3979
ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

Coordination : Yves Bergeron

Recherche et rédaction : Ginette Vincent

En collaboration avec les membres du comité de travail :

Annick Branchaud, conseillère cadre, Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

Alexandre Dugas, chef de service, Direction des ressources informationnelles

Nadim Khoury, conseiller en bâtiment, Direction des Services Techniques - Planification

Marco Morelli, conseiller cadre, Direction soutien et logistique

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

Lise Roche, directrice, AlterGo - Accessibilité universelle en loisir, sport et culture

Anne Pelletier, directrice générale, Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM)

Notes

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

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

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2017

ISBN 978-2-550-78012-0 (Version imprimée)

ISBN 978-2-550-78013-7 (Version pdf)

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Bibliothèque et Archives Canada, 2017

CONTENU

SECTION 1

MISE EN CONTEXTE (LOIS ET POLITIQUES)	5
ADOPTION DE LA LOI 10	5
«À PART ENTIÈRE, POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ»	5
QUELQUES DÉFINITIONS	6
PERSONNES HANDICAPÉES	6
DÉFICIENCE	6
INCAPACITÉ	6
HABITUDE DE VIE	7
RÉALISATION DES HABITUDES DE VIE	7
FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX	7
OBSTACLES À L'INTÉGRATION	7
PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS	7
MISSION – VISION - VALEURS	8
ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES	9
PORTÉE ET MISE EN ŒUVRE DU PRÉSENT PLAN D'ACTION	9
ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	9
ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	10
COORDONNÉES POUR JOINDRE LE REPRÉSENTANT DU CIUSSS	10

SECTION 2

DÉMARCHES RÉALISÉES 2016-2017	11
DIAGNOSTIC - IDENTIFICATION ET PRIORISATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION	11
LES 5 VOLETS DU PLAN D'ACTION	11
VOLET «ACCESSIBILITÉ WEB»	12
VOLET «APPROVISIONNEMENTS»	15
VOLET «ACCÈS À L'EMPLOI»	17
VOLET « ACCESSIBILITÉ AUX BÂTIMENTS ET SÉCURITÉ DES LIEUX»	20
VOLET «ACCESSIBILITÉ AUX SOINS ET AUX SERVICES»	25
 ANNEXE 1	 26
PRINCIPAUX DOCUMENTS LÉGAUX LIÉS À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	26
ANNEXE 2	27
LISTE DES INSTALLATIONS VISÉES PAR LE PRÉSENT PLAN D'ACTION.....	27

Section 1

MISE EN CONTEXTE (LOIS ET POLITIQUES)

Adoption de la loi 10

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal est né de l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* en février 2015. Il résulte de la fusion de 11 établissements. Outre l'Agence de santé de Montréal, aucune de ces anciennes constituantes n'était soumise à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. En effet, seule l'Agence de santé, définie comme organisme gouvernemental, avait ce devoir. Depuis l'entrée en vigueur de la Loi 10, l'ensemble des CISSS et des CIUSSS, de par leur statut d'organismes publics, ont comme nouvelle obligation la production d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

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

Article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

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

La révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale a également entraîné la révision de la politique « À part ... égale » et engendré la politique gouvernementale «À part entière, pour un véritable

exercice du droit à l'égalité».¹ Cette dernière politique a pour objectif d'accroître, sur une période de 10 ans, la participation sociale de l'ensemble des personnes handicapées quels que soient leur sexe, leur âge, leur déficience, leur incapacité ou leur lieu de résidence. Elle a aussi pour but de renforcer la responsabilisation des différents acteurs et précise les résultats attendus :

- L'amélioration significative des conditions de vie des personnes handicapées;
- La réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées;
- La parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice de leur rôle sociaux.

QUELQUES DÉFINITIONS

Personnes handicapées

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

Déficience

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

Incapacité

Résulte d'une déficience et réfère à la réduction d'une aptitude. (*Guide* produit par l'OPHQ, p. 28)

Selon la classification du réseau international sur le processus de production du handicap, les incapacités peuvent être de différents ordres :

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

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

Habitude de vie

Réalisation des activités courantes en remplissant des rôles sociaux. La réalisation des habitudes de vie correspond à une situation de participation sociale, alors que l'impossibilité de les réaliser constitue une situation de handicap. (Guide produit par l'OPHQ, p. 28)

Réalisation des habitudes de vie

Résulte de l'interaction entre les facteurs personnels (déficience/ incapacité) et les facteurs environnementaux. (Guide produit par l'OPHQ, p. 28)

Facteurs environnementaux

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

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

Obstacles à l'intégration

Tout élément de l'environnement physique ou social qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui entraîne pour elle une situation de handicap. (Guide produit par l'OPHQ, p. 6)

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

En plus de l'Hôpital Notre-Dame qui s'ajoutera prochainement aux installations qui le composent, le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (appelé plus avant le CCSMTL) est issu de la fusion de 11 établissements :

- Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;
- Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest–Verdun;
- Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance;
- Corporation du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau;
- Hôpital chinois de Montréal (établissement regroupé);
- Institut Raymond-Dewar;
- Institut universitaire de gériatrie de Montréal;

- Centre de réadaptation en dépendance de Montréal – Institut universitaire;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal;
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal;
- Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.

Le CCSMTL compte 135 installations et emploie près de 15 000 personnes. Il dessert une population de près de 300 000 personnes et gère un budget de près de 1,5 milliard de dollars. Il regroupe également 5 centres de recherche.

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

Mission – Vision - Valeurs

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal ² a pour mission de veiller à la santé et au bien-être de la population de son territoire. Dans le cadre des mandats locaux, régionaux et suprarégionaux qui lui sont dévolus, le CCSMTL offre une large gamme de services de santé et services sociaux généraux et spécialisés en s'assurant de les rendre accessibles, efficaces, efficients, de qualité et adaptés aux besoins des québécois. En ce sens, le CCSMTL anticipe les besoins en évolution de sa population et se redéfinit en conséquence. Il intègre l'expertise et le vécu du client dans ses décisions et ses actions et favorise l'approche client-partenaire.

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

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

² Voir organigramme du CCSMTL à l'adresse suivante :

<http://ccsmtl.intra.mtl.rtss.qc.ca/fileadmin/CIUSSS/MonCIUSSS/LeCIUSSS/Organigrammes/OrganigrammeCIUSSS.pdf>

ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES

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

Par sa volonté d'arrimer les divers plans d'action exigés, le CCSMTL assure une complémentarité des démarches et favorise une approche inclusive qui, a contrario d'une approche adaptative, suppose de prévoir, dès la conception, un environnement physique et social qui tienne compte des besoins de l'ensemble de la population, incluant ceux des personnes handicapées et de leur famille.

Portée et mise en œuvre du présent plan d'action

La mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées se veut un exercice évolutif et continu. Un bilan et des ajustements annuels seront effectués et le degré d'avancement de même que les résultats obtenus feront l'objet d'un suivi régulier. De plus, par le biais d'une collaboration étroite entre les diverses directions administratives et cliniques, les objectifs poursuivis seront soumis à un processus de gestion intégrée, optimisant ainsi les efforts consentis et l'atteinte de résultats.

Le présent plan d'action à l'égard des personnes handicapées se veut un plan triennal allant du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020. Une reddition de compte sera effectuée annuellement et les mesures retenues au plan d'action feront également l'objet d'une révision annuelle et d'ajustements, le cas échéant.

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a pour fonction d'appliquer la procédure d'examen des plaintes et d'en faire la promotion. Il doit aussi prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur. Au CCSMTL, le commissaire a également la responsabilité de recevoir les plaintes de toutes les résidences privées certifiées pour aînés et de tous les organismes communautaires de Montréal. Aucune plainte n'a été reçue tant du point de vue de l'accès aux documents que des services offerts. Toutefois, considérant leur statut particulier au sein du réseau de la santé et des services sociaux et le mandat du commissaire, la réalisation des objectifs d'amélioration

souhaitables exige un travail de collaboration et un partenariat distincts qui doit tenir compte d'un encadrement légal particulier bien que la même perspective d'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés aux usagers soit visée.

Le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a enregistré, pour l'année 2015-2016, qu'une seule plainte quant à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Celle-ci concernait la dimension des rampes d'accès et l'espace de dégagement dans le stationnement adapté de l'une des installations du CCSMTL. La plainte a été reçue et traitée de sorte que, après examen, aucune mesure particulière n'a été mise en place puisque cette situation était conforme aux normes en vigueur.

Le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services poursuivra, tel que le veut son mandat, la promotion du régime d'examen des plaintes. En ce sens, à compter de 2017, des activités de sensibilisation auprès du personnel et de la population se tiendront annuellement afin de mieux faire connaître le rôle et la raison d'être de cette instance. Pour ce faire, la semaine québécoise des personnes handicapées est le moment qui a été retenu alors qu'un kiosque d'information sera mis sur pied dans l'une ou l'autre des installations du CRDP-IU.

Afin de permettre l'arrimage au plan d'action à l'égard des personnes handicapées et à la reddition de compte annuelle qui en découle, le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services produira un rapport annuel ad hoc. Ce rapport fera état des plaintes enregistrées et liées à la condition des personnes handicapées.

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2020* a, selon la structure de gouvernance du CCSMTL, été présenté au comité de direction puis soumis, pour adoption, au conseil d'administration – séance ordinaire du 22 mars 2017.

Prenant effet au 1^{er} avril 2017, il sera diffusé et rendu public via le site internet du CCSMTL. Une copie sera également acheminée au MSSS ainsi qu'à l'OPHQ.

COORDONNÉES POUR JOINDRE LE REPRÉSENTANT DU CIUSSS

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

Section 2

DÉMARCHE RÉALISÉE 2016-2017

Diagnostic – Identification et priorisation des obstacles à l'intégration

Sous la coordination de monsieur Yves Bergeron, un comité de travail réunissant différents acteurs et partenaires a été mis sur pied au printemps 2016. À la demande du MSSS, ce comité a vu à produire un état de situation sur les aspects suivant :

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

À partir de cet état de situation produit à l'automne 2016, un exercice d'identification et de priorisation des facteurs environnementaux venant entraver la réalisation des habitudes de vie des personnes handicapées a été mené et a donné lieu au présent plan d'action.

LES 5 VOLETS DU PLAN D'ACTION

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

- ✓ **VOLET «ACCESSIBILITÉ WEB»**
- ✓ **VOLET «APPROVISIONNEMENT»**
- ✓ **VOLET «ACCÈS À L'EMPLOI»**
- ✓ **VOLET «ACCESSIBILITÉ AUX BÂTIMENTS ET SÉCURITÉ DES LIEUX»**
- ✓ **VOLET «ACCESSIBILITÉ AUX SOINS ET AUX SERVICES»**

Volet «Accessibilité Web»

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
ACCESSIBILITÉ WEB	Le site de Santé Montréal a été élaboré par un fournisseur externe qui devait respecter les standards d'accessibilité Web. Depuis, aucune vérification exhaustive n'a été effectuée quant au respect des standards d'accessibilité Web.	Assurer le respect des standards en matière d'accessibilité web pour Santé Montréal, principal site régional supporté par le CCSMTL.	Auditer le site Santé Montréal et ses sous-sites (Emplois Santé Montréal, Été en santé, Hiver en santé, etc.)	100% du site Santé Montréal audité.	DRI / Service Gestion de plateforme	31 mars 2018
ACCESSIBILITÉ WEB			Corriger les anomalies identifiées suite à l'audit selon un ordre de priorisation afin de permettre le respect des règles d'accessibilité Web.	33 % des anomalies sont corrigées.	DRHCAJ / Service des communications	31 décembre 2018
ACCESSIBILITÉ WEB			Une fois les anomalies corrigées, vérifier la conformité et l'«utilisabilité» du site en ayant recours à un groupe d'utilisateurs testeurs	Rapport du groupe d'utilisateurs testeurs.	DRHCAJ / Service des communications	31 mars 2019
ACCESSIBILITÉ WEB	Il existe plusieurs sites Web malgré le caractère englobant du CCSMTL.	Doter le CCSMTL d'un nouveau site Web respectant les standards d'accessibilité.	Poursuivre les travaux débutés par le lancement d'un appel d'offres qui inclut le respect des standards d'accessibilité.	Existence d'un nouveau site Web respectant les standards d'accessibilité.	DRHCAJ / Service des communications	31 mars 2018

Volet «Accessibilité Web»

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
ACCESSIBILITÉ WEB			Vérifier la conformité et l'«utilisabilité» du site en ayant recours à un groupe d'utilisateurs testeurs.	Rapport du groupe d'utilisateurs testeurs.	DRHCAJ / Service des communications	31 octobre 2018
ACCESSIBILITÉ WEB	Les sites Internet des anciens établissements ne respectent généralement pas les standards d'accessibilité web.	Assurer le respect des standards en matière d'accessibilité web pour les quelques sections des anciens sites Internet qui seront maintenues en fonction.	Mettre hors service les anciens sites Internet des anciennes constituantes et privilégier l'utilisation du site Web du CCSMTL.	Mises à part quelques sections précédemment identifiées, les sites Internet des anciens établissements sont mis hors service.	DRHCAJ / Service des communications	31 mars 2018
ACCESSIBILITÉ WEB			Apporter les correctifs afin que les sections maintenues en service respectent les standards Web.	Les sections des anciens sites Internet maintenues en fonction respectent les standards Web.	DRHCAJ / Service des communications	31 décembre 2018
ACCESSIBILITÉ WEB			Vérifier la conformité et l'«utilisabilité» des sections maintenues en service en ayant recours à un groupe d'utilisateurs testeurs.	Rapport du groupe d'utilisateurs testeurs.	DRHCAJ / Service des communications	31 mars 2019

Volet «Accessibilité Web»

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
ACCESSIBILITÉ WEB	Le respect des standards d'accessibilité Web par les nombreux contributeurs à l'Intranet du CIUSSS n'est pas systématiquement validé.	Assurer la qualité et le respect des standards d'accessibilité Web des contributeurs internes au site Intranet et Internet du CIUSSS (excluant l'accessibilité des documents téléchargeables).	Annuellement, auditer 10% du travail des contributeurs par l'équipe des communications. Informer les contributeurs du non-respect des standards afin qu'ils puissent apporter les correctifs nécessaires.	100% des problèmes qui auront été identifiés seront régularisés par les contributeurs eux-mêmes ou leurs substituts.	DRHCAJ / Service des communications	En continu (objectif annuel)
FORMATION	Aucune formation n'a encore été dispensée en lien avec l'accessibilité du multimédia dans un site aux ressources qui le requiert.	Assurer le respect des standards en lien avec l'accessibilité du multimédia dans un site Web.	Offrir une formation aux membres de l'équipe des communications et de l'équipe Web quant aux standards d'accessibilité du multimédia dans un site Web.	100 % des membres du Service des communications qui créent le contenu multimédia et qui sont appelés à effectuer des travaux en lien avec l'accessibilité d'un multimédia dans un site web sont formés aux nouveaux standards.	DRHCAJ / Service des communications	31 mars 2020 puis en continu
FORMATION			Organiser des capsules de formation destinées aux contributeurs concernant l'accessibilité du multimédia dans un site Web.	100 % des contributeurs sont sensibilisés aux standards de l'accessibilité du multimédia dans un site Web.	DRHCAJ / Service des communications	31 mars 2020 puis en continu

Volet «Approvisionnement»

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
APPROVISIONNEMENT	La notion d'accessibilité n'est pas prise en considération de manière constante dans les processus d'approvisionnement.	Sensibiliser les employés responsables d'effectuer l'achat de biens ou de services à la notion d'accessibilité.	Organiser une séance d'information/formation sur l'approvisionnement accessible.	Ajout de la formation sur l'accessibilité au plan de formation global du service des achats (oui/non).	Direction adjointe Approvisionnement et logistique	31 mars 2018 puis en continu
				Nb et % d'employés du service des achats ayant participé à la formation portant sur la notion d'accessibilité.		
APPROVISIONNEMENT			Voir à s'abonner au cyber bulletin <i>L'approvisionnement accessible</i> produit par l'OPHQ, et le diffuser à l'ensemble du personnel des achats.	Abonnement et diffusion du cyber bulletin (oui/non).	Direction adjointe Approvisionnement et logistique	31 mars 2018
APPROVISIONNEMENT		Inclure la notion d'accessibilité dans les procédés relatifs à l'achat et la location de biens et services.	Inclure une section sur l'accessibilité dans les gabarits d'appel d'offres.	Le gabarit d'appel d'offres comprend une section sur l'accessibilité (oui/non).	Direction adjointe Approvisionnement et logistique	31 mars 2018

Volet «Approvisionnement»

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
APPROVISIONNEMENT		Sensibiliser les gestionnaires en matière d'approvisionnement accessible.	Inclure une mention sur la notion d'accessibilité dans le modèle de requête d'achat de biens ou services.	Le modèle de requête d'achat de biens ou services inclut la notion d'accessibilité (oui/non).	Direction adjointe Approvisionnement et logistique	31 mars 2018
APPROVISIONNEMENT		Se doter d'un guide en matière d'approvisionnement accessible.	Élaborer et adopter un guide en matière d'approvisionnement en biens et services accessibles de manière à favoriser l'expression des besoins.	Adoption et diffusion d'un guide en matière d'approvisionnement accessible (oui/non).	Direction adjointe Approvisionnement et logistique	31 mars 2020

Volet «Accès à l'emploi»

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
POLITIQUES & DIRECTIVES	Au regard de l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail, il existe des politiques différentes selon les constituantes.	Avoir une politique harmonisée CCSMTL.	Recenser et analyser les différentes politiques existantes.	Document faisant état du recensement et de l'analyse des politiques existantes.	DRHCAJ	31 mars 2018
			Rédiger un projet de politique unique pour l'ensemble du CCSMTL.	Existence d'une politique unique pour l'ensemble du CCSMTL.		31 mars 2019
PROCESSUS	Au sein du CCSMTL, les pratiques et processus diffèrent quant à l'application des dispositions relatives à l'accommodement présentes dans les conventions collectives.	Avoir un processus d'accommodement uniforme qui tienne compte notamment des dispositions des conventions collectives et des lois afférentes.	Identifier les processus actuels.	Liste des processus en application.	DRHCAJ	31 mars 2019
			Élaborer un processus uniformisé.	Existence d'un processus uniformisé.		31 mars 2020
INDICATEURS	Les données recueillies relativement au profil du personnel ne sont pas compilées de façon uniforme dans les différentes constituantes (systèmes).	Disposer de données comparables par l'élaboration d'une procédure uniforme quant à la cueillette d'information et l'entrée de données au système.	Analyser les différentes façons de faire incluant celle de l'Hôpital Notre-Dame.	Existence d'un document d'analyse quant aux façons de faire existantes.	DRHCAJ	31 mars 2018
			Identifier la meilleure façon de procéder, s'il y a lieu la bonifier puis l'implanter.	Émission d'une directive commune quant à la cueillette d'information et l'entrée de données au système.		31 mars 2019

Volet «Accès à l'emploi»

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
INDICATEURS	Au niveau du Service de la gestion de la présence au travail, il n'existe pas d'indicateurs facilement repérables et fiables quant au nombre et à la nature des nouveaux handicaps recensés chez les employés.	Connaître en temps réel le nombre d'employés ayant un handicap ainsi que la nature de leur handicap.	Se doter d'un logiciel de gestion pouvant fournir un indicateur fiable.	Appel d'offre pour l'obtention d'un logiciel.	DRHCAJ	30 septembre 2017
				Implantation du logiciel sélectionné.		31 mars 2018
				Tableau représentatif du nombre de personnes ayant développé un handicap depuis l'implantation du logiciel et nature du handicap.		31 mars 2020
REPRÉSENTATIVITÉ	Dans la foulée des travaux du CCSMTL, le risque de perdre un niveau de représentativité équivalant à 7 % des effectifs dans les programmes de déficience auditive et du langage est présent.	Dans les programmes de déficience auditive et du langage, maintenir le pourcentage des effectifs présentant un handicap physique à 7%.	Sensibiliser l'équipe de recrutement et les gestionnaires à cet objectif	Le taux de représentativité est à 7% ou plus dans les programmes visés.	DRHCAJ	En continu
RECRUTEMENT	Les affichages externes ne précisent pas que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées.	Favoriser l'embauche de personnes de personnes présentant un handicap.	Analyser les affichages de postes qui permettent une mesure d'adaptation et préciser cette information sur l'affichage proprement dit.	La mention spécifiant que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes présentant un handicap est présente sur les affichages.	DRHCAJ	31 mars 2018

Volet «Accès à l'emploi»

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
RECRUTEMENT	Les affichages de postes se font principalement sur Emplois Santé Montréal et sur certains sites spécialisés et ne rejoignent pas nécessairement les personnes handicapées.	Favoriser l'embauche de personnes de personnes présentant un handicap.	Diversifier les moyens de recrutement afin de faire connaître nos besoins en personnel à des organismes ou associations susceptibles d'œuvrer auprès de personnes handicapées.	Nombre d'organismes et d'associations à qui les besoins en personnel ont été communiqués.	DRHCAJ	31 mars 2019
RECRUTEMENT	Les gestionnaires participant à des comités de sélection sont souvent peu sensibilisés à la notion de discrimination indirecte.	Favoriser l'embauche de personnes de personnes présentant un handicap.	Par l'intermédiaire de l'équipe de la dotation, offrir de l'information sous forme de rappel aux gestionnaires participant à des comités de sélection.	Existence d'un protocole de pré- entrevue destiné aux membres du comité.	DRHCAJ	31 mars 2018
RECRUTEMENT	Les divers outils de sélection ne sont pas suffisamment adaptés aux candidats qui présentent un handicap.	Rendre plus accessibles les outils de sélection aux personnes présentant un handicap qui en font la demande (ex. : accès à un interprète, télé visionneuse, etc.).	Identifier les outils de sélection qui peuvent être adaptés et voir à leur adaptation.	Existence d'une banque d'outils adaptés.	DRHCAJ	31 mars 2019
FORMATION	Le questionnaire sur l'accès à l'égalité en emploi est parfois mal complété par les candidats qui débutent un processus de dotation externe	Avoir un processus d'accueil aux entrevues uniforme et bien saisir l'utilité de cette cueillette d'information	Sensibiliser le personnel de l'équipe RH de la dotation externe à l'importance du questionnaire sur l'accès à l'égalité en emploi en lui offrant de l'information.	Information à l'ensemble du personnel de la dotation externe. Information aux nouveaux employés de la dotation externe.	DRHCAJ	31 mars 2018 En continu

Volet «Accessibilité aux bâtiments et sécurité des lieux»

Sont exclues les installations de type résidentiel. Voir la liste des installations visées par le présent plan d'action à l'annexe 2.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
STATIONNEMENT	Le nombre de places de stationnements réservées aux personnes à mobilité réduite est insuffisant ou inexistant sur le site.	S'assurer que l'ensemble des installations visées possède, sur leur site, des places de stationnement pour personnes à mobilité réduite en nombre suffisant selon les normes et réglementations en vigueur.	Suite à un inventaire préalablement effectué, analyser le nombre de places requises afin de répondre aux normes et aux besoins de chaque installation selon sa vocation. Pour les places sur le site, évaluer le niveau de faisabilité au cas par cas et procéder au marquage le cas échéant.	Nombre de places de stationnement PH tel que prescrit et nouvellement aménagées sur chaque site dotée d'une aire de stationnement.	Direction des services techniques	31 mars 2018
	Le nombre de places de stationnements réservées aux personnes à mobilité réduite est insuffisant ou inexistant sur la rue.	S'assurer de l'existence de places de stationnement pour personnes à mobilité réduite sur la rue et à proximité des installations.	Selon le nombre de places de stationnement pour personnes à mobilité réduite sur la rue, acheminer, si requis, une demande auprès de l'arrondissement pour en augmenter le nombre.	Nombre de demandes formulées à l'arrondissement et pour lesquelles de nouvelles places de stationnement PH sur la rue ont été créées.	Direction des services techniques	31 mars 2019

Volet «Accessibilité aux bâtiments et sécurité des lieux»

Sont exclues les installations de type résidentiel. Voir la liste des installations visées par le présent plan d'action à l'annexe 2.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
TRANSPORT ADAPTÉ	Les aires de débarquement pour le transport adapté des personnes handicapées sont inadéquates ou inexistantes.	Faciliter l'accès des personnes handicapées à l'entrée des installations par la présence d'aires de débarquement adéquates.	Vérifier la nécessité/faisabilité d'aménager une aire de débarquement par une analyse cas par cas.	Existence d'un document d'analyse incluant un échéancier d'interventions.	Direction des services techniques	31 mars 2019
			Établir un calendrier et débiter les travaux le cas échéant.	Nombre d'aires de débarquement adéquatement conçues en fonction du calendrier établi.		31 mars 2020
TRANSPORT ADAPTÉ	L'accessibilité à certaines installations est compromise due à l'absence de débarcadère pour le transport adapté public.	Améliorer l'accessibilité et la sécurité aux installations grâce à la présence de débarcadère clairement identifié.	Recenser les lieux en fonction de la présence ou non d'un débarcadère. Déposer une demande auprès de la Ville de Montréal pour qu'il y ait création et identification d'une zone de débarcadère dans les installations où une telle zone est absente.	Dépôt de demande de création et d'identification de zones de débarcadère pour le transport adapté auprès des autorités compétentes (oui/non)	Direction des services techniques	31 mars 2018

Volet «Accessibilité aux bâtiments et sécurité des lieux»

Sont exclues les installations de type résidentiel. Voir la liste des installations visées par le présent plan d'action à l'annexe 2.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
ACCÈS AU BÂTIMENT	L'accessibilité aux installations par les personnes handicapées est restreinte.	Faciliter l'accès au RDC par les personnes handicapées dans l'ensemble des installations.	Évaluer la faisabilité d'installer divers dispositifs facilitant l'accès aux personnes handicapées : – porte automatisée; – rampe d'accès; – autres.	Existence d'une étude de faisabilité incluant un échéancier d'interventions.	Direction des services techniques	31 mars 2019
			Procéder aux travaux le cas échéant.	Nombre d'entrées réaménagées et conformes aux normes d'accessibilité en fonction du calendrier établi.		31 mars 2020
ACCÈS AUX ÉTAGES ET LOCAUX	L'accessibilité aux divers services par les personnes handicapées n'est pas toujours possible.	Permettre l'accès aux services par les personnes handicapées (usagers et clients).	Étudier la faisabilité et la pertinence de relocaliser les services touchants de près des personnes handicapées directement au RDC et/ou d'installer de nouveaux ascenseurs.	Étude de faisabilité et de pertinence en vue de la relocalisation des services et/ou de l'installation de nouveaux ascenseurs.	Direction des services techniques	31 mars 2020

Volet «Accessibilité aux bâtiments et sécurité des lieux»

Sont exclues les installations de type résidentiel. Voir la liste des installations visées par le présent plan d'action à l'annexe 2.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
ACCÈS AUX ÉTAGES ET LOCAUX	Les déplacements à l'intérieur des installations et les accès à des locaux spécifiques sont souvent contraignants pour la clientèle handicapée.	Faciliter les déplacements et les accès nécessaires aux personnes handicapées.	Pour chaque installation, définir la portée du parcours sans obstacle.	Identification du parcours sans obstacle par installation incluant un calendrier de réalisation des travaux.	Direction des services techniques	31 mars 2018
			Ajouter ou modifier les dispositifs du parcours sans obstacle. Exemples : – poignée en bec de canne; – seuil; – largeur des portes; – dégagement latéral; – autres.	Nombre d'installations rendues conformes quant au parcours sans obstacle et selon le calendrier établi.		31 mars 2019 et 31 mars 2020
SIGNALISATION	La signalisation intérieure et extérieure et destinée aux personnes handicapées est inadéquate.	Permettre aux personnes handicapées de bien s'orienter et de situer les éléments adaptés à leur condition : – entrée; – ascenseur; – toilette.	Revoir la signalisation sur le parcours sans obstacle au niveau des entrées, ascenseurs et toilettes adaptés.	Identification de parcours sans obstacle incluant un calendrier de réalisation des travaux et amorce des travaux de signalisation.	Directions des services techniques et DRHCAJ / communications	31 mars 2018
				Présence d'une signalisation au niveau des entrées, des ascenseurs et des toilettes adaptés sur tout le parcours sans obstacle et ce pour toutes les installations.		31 mars 2019

Volet «Accessibilité aux bâtiments et sécurité des lieux»

Sont exclues les installations de type résidentiel. Voir la liste des installations visées par le présent plan d'action à l'annexe 2.

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
SYNTHÉTISEUR VOCAL	Des synthétiseurs vocaux ne sont pas toujours présents dans les ascenseurs adaptés.	Permettre aux personnes handicapées de bénéficier d'un synthétiseur vocal dans les ascenseurs adaptés.	Installer des synthétiseurs vocaux dans les ascenseurs adaptés selon des critères de pertinence et de faisabilité préétablis.	Un synthétiseur vocal est présent et fonctionnel dans les ascenseurs identifiés à l'étude critérielle.	Directions des services techniques et des communications	31 mars 2020
AMÉNAGEMENT	Les comptoirs d'accueil ne sont pas adaptés à la condition de certaines personnes handicapées.	Permettre à toute la clientèle d'avoir aisément accès à un comptoir d'accueil.	Répertorier les comptoirs d'accueil nécessitant une adaptation.	Liste des installations nécessitant l'adaptation de comptoir d'accueil incluant un échéancier d'interventions.	Direction des services techniques	31 mars 2019
			Établir un calendrier et débiter les travaux aux endroits concernés.	Nombre d'installations qui, suite aux travaux effectués, possèdent un comptoir d'accueil adapté.		31 mars 2020
AMÉNAGEMENT	Certaines installations ne possèdent pas de toilettes conformes aux normes d'accessibilité.	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à des toilettes adaptées et conformes aux normes idéalement sur chaque étage des installations.	Voir la possibilité d'aménager des toilettes adaptées conformes aux normes d'accessibilité : - dégagements; - barre d'appui; - seuil; - etc.	Tableau précisant les toilettes comportant des lacunes au niveau de l'accessibilité.	Direction des services techniques	31 mars 2019
			Établir un calendrier et débiter les travaux.	Nombre de toilettes devenues conformes suite aux travaux effectués en fonction du calendrier établi.		31 mars 2020

Volet «Accessibilité aux soins et aux services»

Axe d'intervention	Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultats	Responsable	Échéancier
PROTOCOLE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS	Les usagers qui désirent obtenir un service de santé ne connaissent pas les établissements qui offrent des services accessibles.	Orienter la clientèle présentant un handicap vers les établissements qui offrent des services accessibles.	Répertorier les établissements qui offrent des services accessibles à la clientèle handicapée.	Existence d'un répertoire	Direction DITSA-DP	31 mars 2018
			Développer un protocole de prise de rendez-vous qui tient compte des contraintes et limitations de l'utilisateur.	Existence d'un protocole de prise de rendez-vous	Direction DITSA-DP	31 mars 2019
FORMATION	Les usagers qui désirent obtenir un service de santé ne connaissent pas les établissements qui offrent des services accessibles	Orienter la clientèle présentant un handicap vers les établissements qui offrent des services accessibles grâce à un nouveau protocole de prise de rendez-vous	Former les employés au nouveau protocole de prise de rendez-vous.	Documents de formation	Direction DITSA-DP	31 mars 2019
				Calendrier de formation		Puis
				Nb et taux d'employés ayant participé à la formation.		En continu
FORMATION	Le personnel ne sait pas toujours comment interagir avec la clientèle qui présente des limitations fonctionnelles	Sensibiliser le personnel appelé à interagir avec la clientèle handicapée aux possibles biais de comportement et à l'importance d'une approche humaniste	Offrir des capsules de formation afin modifier les comportements.	Existence de capsules de formation placées sur l'Intranet	Direction DITSA-DP	31 mars 2019 puis En continu

ANNEXE 1

Principaux documents légaux liés à l'intégration des personnes handicapées

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

ANNEXE 2

Liste des installations visées par le présent plan d'action

Centres de réadaptation en dépendance	
CRDM - Site Louvain	950, rue de Louvain Est
CRDM - Pavillon St-Urbain	110, rue Prince Arthur et 3530 rue Saint-Urbain
Centres Jeunesse	
Site Rose-Virginie Pelletier	9469, boul. Gouin Ouest
Site Cité des Prairies	12165, boul. Saint-Jean-Baptiste
Site Mont St-Antoine	8147, rue Sherbrooke Est
Beaurivage	1409, rue de Beaurivage
Site Dominique-Savio-Mainbourg	9335, rue Saint-Hubert
Bureau Jogues	6707, rue Jogues
Centre de jour Fullum	2025, rue Fullum, Bureau 200
Bureau Lajeunesse	10794, rue Lajeunesse
Centres de réadaptation en déficience physique	
Institut Raymond-Dewar (3700)	3700, rue Berri
Maison Lucie-Bruneau	2222, avenue Laurier Est
Pavillon Jean-De-Grandpré	2275, avenue Laurier Est
Pavillon Jacques-Carrière (2305)	2305, rue Laurier est
Pavillon Gingras et Lindsay	6363, avenue de Darlington et 6300, Chemin Hudson
Pavillon Jean-Marc Chabot (PS Radisson)	3800, rue Radisson
Résidence Gouin	4141, boul. Gouin Est
Centres de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme	
PS Notre-Dame (Lisette-Dupras)	8000, rue Notre-Dame Ouest, Lachine
PS Champlain	7100, boul. Champlain

Centre d'intervention précoce la Pie-Rouette (PS Atelier de maintenance et PS Pie-IX)	8274, boul. Pie-IX
Atelier de travail Edison	9181, rue Edison
Centre d'activité de jour Ontario	4532, rue Ontario Est
Atelier Pie-IX	2030, boul. Pie-IX, suite 218
Centre d'intervention précoce Atelier des merveilles	35, rue de Port-Royal Bureau 120
Atelier de travail Champ d'Eau (PS Champ d'Eau)	9125, rue Pascal Gagnon, Suite 106-209-210
Atelier de travail Novatek	2445, rue Léger
Centre d'activité de jour Hymus (Philippe Barbeau et PS Hymus)	325, boul. Hymus
Centre d'activité de jour Sud-Ouest	2027, rue Lapierre
Centre d'animation Jeanne-d'Arc	2101, avenue Jeanne-d'Arc
Centre d'activité de jour Centre d'intégration communautaire	2103, avenue Jeanne-d'Arc
Centre d'activité de jour 17e avenue	7701, 17e avenue
Centre d'activité de jour Saint-Patrick (L'intervalle et PS Saint-Patrick)	2475, rue Saint-Patrick
Atelier de travail Uni (PS Dandurand)	2425, rue Dandurand
La Courte Échelle	1900, rue Sauvé Est, Bureau 100
PS Pavillon Pierrefonds	5100, avenue du Château-Pierrefonds
CHSLD	
IUGM - Pavillon Côte-des-Neiges	4565, chemin Queen Mary
IUGM - Pavillon Jean-Brillant	4550, rue Jean-Brillant
IUGM - Pavillon Alfred Desrochers	5325, rue Victoria
CH du Manoir-de-Verdun	5500, boul. Lasalle
CH St-Henri	5205, rue Notre-Dame Ouest
CH Louis-Riel	2120, rue Augustin-Cantin
CH Réal-Morel	3500, rue Wellington
CH des Seigneurs	1800, rue Saint-Jacques

CH Yvon-Brunet	6250, avenue Newman
CH Champlain	1325, rue Crawford
Hôpital chinois de Montréal	189, rue Viger Est
CH Paul-Émile-Léger	66, boul. René-Lévesque Est
CH du Manoir-de-l'Age-d'Or	3430, rue Jeanne-Mance
CH Émilie-Gamelin	1440, rue Dufresne
CH Armand Lavergne	3500, rue Chapleau
CH Ernest-Routhier	2110, rue Wolfe
CH Jean-de-la-Lande	4255, rue Papineau
CH Bruchési	2225, rue Rachel Est
CLSC	
CLSC de Saint-Henri	3833, rue Notre-Dame Ouest
CLSC de Verdun	400, rue de l'Église
CLSC Ville-Émard	6161, rue Laurendeau
CLSC de Saint-Henri	3094, rue Notre-Dame Ouest
CLSC des Faubourgs/rue Ste-Catherine	66, rue Sainte-Catherine Est
CLSC des Faubourgs/rue Visitation	1705, rue de la Visitation
CLSC des Faubourgs/rue Parthenais	2260, rue Parthenais
Maison des naissances	2187, rue de Larivière
CLSC St-Louis-du-Parc (15 M-R)	15, avenue Mont-Royal Ouest
CLSC St-Louis de Parc (55 M-R)	55, avenue Mont-Royal, bureau 500
CLSC du Plateau Mont-Royal	4625, avenue de Lorimier
Clinique de médecine familiale Notre-Dame	2120, rue Sherbrooke Est
Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés	
Hôpital de Verdun	4000, boul. Lasalle
Hôpital Notre-Dame	1560, rue Sherbrooke Est

Installations administratives / autres	
PS Novatek	2485, rue Léger
IUGM - Pavillon André-Roch Lecours	4545, chemin Queen-Mary
Bureau Ouest	471, de l'Église
Technocentre	400, boul. de Maisonneuve Ouest
Pavillon Lafontaine (DRSP)	1301, rue Sherbrooke Est
Palais de justice	1, rue Notre-Dame Est, Bureau 12e étage
Palais de justice	1, rue Notre-Dame Est, Bureau 5.164
Siège social CSSS Jeanne Mance	155, boul. Saint-Joseph
Point de service Gouin	5025, boul. Gouin Est
Ressource Dupont	1951, boul. de Maisonneuve Est
Bureau Pointe-aux-Trembles	13000, rue Sherbrooke Est
Bureau Est	8135, rue Sherbrooke Est
Siège social CJM-IU	4675, rue Bélanger Est
Bureau Lafontaine	4477, rue la Fontaine
Annexe Lafontaine	1802, avenue William-David
Bureau 5800 Saint-Denis	5800, rue Saint-Denis, 5e étage bureau 504
Escale, Tribunal jeunesse et Contentieux	410, rue de Bellechasse
Bureau Sud	1001, boul. de Maisonneuve Est
Bureau Saint-Denis	8000, rue Saint-Denis
Bureau Bordeaux/Cartierville (St-Laurent)	750, boul. Marcel-Laurin, Bureau 230
Point de service Henri-Bourassa	1600, boul. Henri-Bourassa Ouest, Bureau 250
Siège social CRDITED	75, rue de Port-Royal, Bureau 110
Bureau Nord	1161, boul. Henri-Bourassa Est
Bureau Décarie	4434, boul. Décarie
Résidence Gouin	4141, boul. Gouin Est

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

Québec 