

Rapport du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Bilan 2023-2024 et Plan d'action 2024-2025



Août 2024

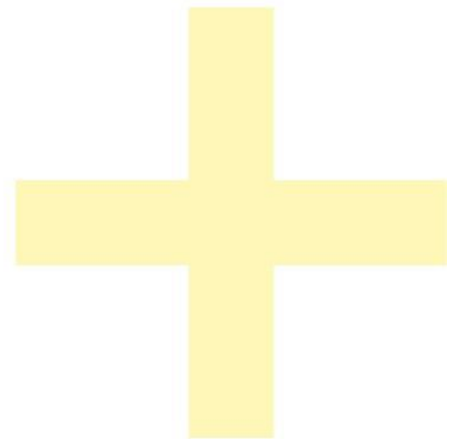


Table des matières

Liste des acronymes	2
Mise en contexte	4
1. L'établissement	5
2. Groupe de travail responsable du plan d'action au 31 mars 2024.....	10
3. Bilan 2023-2024.....	12
3.1. Bilan global	12
3.2. Bilan du Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services	16
4. Plan d'action 2024-2025.....	18
5. Adoption et diffusion.....	21
Annexe 1 – Bilan 2023-2024 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.....	22
Annexe 2 – Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025.....	23
Annexe 3 – Travaux d'accessibilité en CHSLD, hôpital et CLSC (plans et réalisation)	24

Liste des acronymes

CÉR : Comité d'éthique et de la recherche

CH NDM : Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci

CHSLD AU : CHSLD Auclair

CHSLD CA : CHSLD de Cartierville

CHSLD LA : CHSLD Laurendeau

CHSLD LE : CHSLD Légaré

CHSLD PG : CHSLD Paul-Gouin

CHSLD PL: CHSLD Paul-Lizotte

CHSLD PP : CHSLD de La Petite-Patrie

CHSLD SL : CHSLD de Saint-Laurent

CHSLD SJP : CHSLD Saint-Joseph-de-la-Providence

CIT de l'HSCM : Centre intégré de traumatologie de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal

CLSC AH: CLSC Ahuntsic

CLSC BC : CLSC Bordeaux-Cartierville

CLSC PP : CLSC de La Petite-Patrie

CLSC MN : CLSC Montréal-Nord

CLSC SL : CLSC de Saint-Laurent

CLSC VI : CLSC de Villeray

CMSSS RP : Centre multiservices de santé et de services sociaux Rivière-des-Prairies

CSAMDN LO : Centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain

DCRM : Direction des communications et relations avec les médias

DAI : Direction des actifs immobiliers

DI-TSA-DP : Déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique

DJSP : Direction des programmes - Jeunesse et activités de santé publique

DRHE : Direction des ressources humaines et enseignement

DSI : Direction des soins infirmiers

DSM : Direction des services multidisciplinaires

DSMD : Direction des programmes de santé mentale et dépendance

DSN : Dossier santé numérique

DTSN : Direction de la transformation et de la santé numérique

FB : Facebook

GMF-U : Groupe de médecine de famille universitaire

HF : Hôpital Fleury

HJT : Hôpital Jean-Talon

Mise en contexte

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1), révisée le 17 décembre 2004, précise l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Article 61.1 *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.*

La notion de personnes handicapées est ainsi définie par la Loi 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* ». L'incapacité peut être motrice, intellectuelle, visuelle, auditive, associée à la parole ou au langage, lié à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale¹. Cette même loi rappelle aussi l'importance de permettre aux personnes ayant des limitations de participer aux décisions qui les concernent.

Article 1.2 *Dans l'application des mesures prévues par la présente Loi, les orientations suivantes guident l'Office : favoriser l'autonomie des personnes handicapées et leur participation à la prise de décisions individuelles ou collectives les concernant ainsi qu'à la gestion de services qui leur sont offerts.*

C'est dans l'esprit de la Loi, de la politique « *À part entière (2009)* » et du tout récent plan d'engagements adopté par le conseil des ministres « *Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* », que le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM) a élaboré son plan d'action sur l'intégration des personnes handicapées.

¹ [Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.](#)

1. L'établissement

Mission

Pour assurer une véritable intégration des services offerts à la population, le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM) :

- est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS);
- a la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire sociosanitaire, incluant le volet santé publique;
- assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire sociosanitaire;
- veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions (CH, CLSC, CHSLD), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales;
- conclut des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupe de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.);
- assume des responsabilités de desserte d'une partie de l'ouest et du nord du Québec pour des services spécialisés et surspécialisés.

Valeurs

- Respect
- Professionnalisme
- Collaboration

Priorités organisationnelles

Ensemble, fiers et passionnés, innovons pour créer un monde en santé. C'est la vision que nous nous sommes donnée. Pour la concrétiser, nous avons revu cette année nos quatre grandes priorités organisationnelles :

- Talents;
- Excellence opérationnelle;
- Connaissance de sa clientèle;
- Efficience.

Mandat universitaire

Le CIUSSS NIM est affilié à l'Université de Montréal. Important partenaire de cette université dans la formation des médecins et des professionnels de la santé, le CIUSSS concentre ses activités de recherche sur trois principaux pôles : la recherche biomédicale, la recherche sociale et la recherche en santé mentale chez les enfants et les adolescents.

Ressources en santé et services sociaux

Le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal compte 31 installations offrant des soins et services à la population, ainsi qu'un centre administratif, soit :

Quatre hôpitaux et un centre multiservices

- Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal
- Hôpital Fleury
- Hôpital Jean-Talon
- Hôpital en santé mentale Albert-Prévost
- Centre multiservices de santé et de services sociaux Rivière-des-Prairies

Dix centres d'hébergement de longue durée (CHSLD)

- Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci
- CHSLD Auclair
- CHSLD de Cartierville
- CHSLD de La Petite-Patrie
- CHSLD de Saint-Laurent
- CHSLD Laurendeau
- CHSLD Légaré
- CHSLD Paul-Gouin
- CHSLD Paul-Lizotte
- CHSLD Saint-Joseph-de-la-Providence

Six CLSC et un groupe de médecine de famille universitaire (GMF-U)

- CLSC d'Ahuntsic
- CLSC de GMF-U de Bordeaux-Cartierville
- CLSC de La Petite-Patrie
- CLSC de Montréal-Nord
- CLSC de Saint-Laurent
- CLSC de Villeray
- GMF-U Sacré-Coeur

Sept centres ambulatoires

- Centre de services ambulatoires en gérontopsychiatrie Grenet
- Centre de services ambulatoires en santé mentale Papineau
- Centre de services ambulatoires en santé mentale Fleury
- Centre de services ambulatoires Bois-de-Boulogne
- Aire ouverte Sauriol
- Aire ouverte Montréal-Nord
- Centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain

Une installation de soins palliatifs

- Soins palliatifs Gracia

Un centre administratif

- Pavillon Dorion

Sur le territoire du CIUSSS, on trouve également :

- 39 cliniques médicales dont 18 groupes de médecine de famille (GMF) qui comprennent :
 - 2 groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U) assurant l'enseignement clinique, ainsi qu'un GMF public en CLSC;
 - 4 groupes de médecine de famille réseau (GMF-R) et 4 groupes de médecine de famille accès (GMF-A).
- 8 laboratoires d'imagerie médicale.

Territoire

Le territoire du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal s'étend sur 88 km² et se situe dans la partie nord de l'île de Montréal. Nous desservons les secteurs montréalais suivants, certains partiellement, puisqu'ils s'étendent aussi sur le territoire d'autres CIUSSS :

- Ahuntsic;
- Bordeaux-Cartierville ;
- La Petite-Patrie;
- Montréal-Nord;
- Saint-Laurent;
- Villeray.

Population

Comptant plus de 440 000 habitants, le territoire du CIUSSS NIM est le deuxième plus peuplé de la région de Montréalaise et représente plus du cinquième (22 %) de la population totale.

Le territoire présente également des caractéristiques socioéconomiques particulières puisque la population immigrante est la plus importante à Montréal en nombre d'individus (164 745). Les proportions d'immigrants, tant récents sur 5 ans (7 % contre 6 % pour Montréal) que totaux (38 % contre 33 % pour Montréal), sont les deuxièmes plus élevées de l'île de Montréal.

Ressources d'hébergement

Le CIUSSS NIM est responsable de plus de 1674 lits d'hébergement publics (CHSLD) et 828 places en ressources non institutionnelles dont 45 lits en unités transitoires de récupération fonctionnelle (URTF) et 783 en ressources intermédiaires ainsi que 138 lits en réadaptation physique intensive et modérée.

Le territoire du CIUSSS NIM compte également plus de 9000 lits en hébergement privé, réparti entre les CHSLD privés conventionnés (environ 788 lits), les résidences privées pour aînés (environ 6496 unités locatives).

Ressources humaines

Le CIUSSS NIM compte au sein de son personnel au 31 mars 2024 plus de 14 400 employés, médecins, sages-femmes et bénévoles.

2. Groupe de travail responsable du plan d'action au 31 mars 2024

Afin de faciliter le travail d'élaboration du plan d'action, le CIUSSS a désigné le bureau de la présidente-directrice générale adjointe pour coordonner et rédiger le plan d'action à l'égard des personnes handicapées, en partenariat avec les répondants de chacune des directions concernées.

Mme Mélanie Charbonneau, adjointe à la présidente-directrice générale adjointe
Direction générale

Mme Stéphanie Belcourt, spécialiste en procédés administratifs, bureau PDGA
Direction générale

Mme Sylvie Beaunoyer, chef du service des approvisionnements
Direction des ressources financières et de la logistique (DRFL)

Mme Nour Boutros, Coordonnatrice - Projets transversaux
Direction du service à domicile et de proximité (DSADP)

Mme Véronique Noel De Tilly, chef de service - Développement des pratiques professionnelles, audiologie, orthophonie, psychologie/neuropsychologie et orthoptique HSCM
Direction des services multidisciplinaires (DSM)

Mme Stéphanie Laporte-Proulx, coordonnatrice du continuum DI-TSA-DP, Agir tôt, stimulation précoce, Aire Ouverte et CAFE,
Direction des programmes - Jeunesse et des activités de santé publique (DJSP)

Mme Josée Laganière, conseillère-cadre au développement de la pratique professionnelle,
Direction des services multidisciplinaires (DSM)

Mme Josée Laurin, usagère partenaire personne handicapée, proche aidante et infirmière retraitée du réseau de la santé

Mme Valérie Lévesque, coordonnatrice de programmes Services intégrés ambulatoires et gestion de l'accès
Direction des programmes de santé mentale et dépendance (DSMD)

M. Bruno Montigny, directeur adjoint des services spécialisés RH
Direction des ressources humaines et enseignement (DRHE)

Mme Chantal Morrier, chef de service - prévention et promotion de la santé
Direction des ressources humaines et enseignement (DRHE)

Mme Eniko Nagy Muresan, conseillère-cadre - prévention et promotion de la santé
Direction des ressources humaines et enseignement (DRHE)

Mme Julie Ouellet, conseillère en communications et superviseure, Centre d'information à la population
Direction des communications et relations avec les médias

Mme Anne Pelletier, directrice générale
DéPhy Montréal

Mme Laure Pérès, adjointe au directeur des actifs immobiliers, développement durable et soutien aux opérations et coordonnatrice intérimaire Téléphonie
Direction des actifs immobiliers (DAI)

Mathieu Riverin, chef du service des loisirs, des soins spirituels et du service du bénévolat
Direction de l'hébergement

3. Bilan 2023-2024

3.1. Bilan global

Comme prévu dans la loi, le plan d'action doit être élaboré à partir des obstacles identifiés ou constatés à l'égard de l'intégration des personnes handicapées. Ainsi, le CIUSSS NIM se doit d'identifier les mesures qui seront prises dans les prochaines années afin de remédier à ces obstacles. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.

En termes d'accessibilité et d'intégration à l'emploi (axe 1), l'année 2023-2024 a poursuivi ses activités de déploiement de plateaux de travail afin d'intégrer de jeunes adultes DI-TSA dans divers milieux, et ce, dans le cadre du projet socioprofessionnel. Deux plateaux de travail sont maintenant actifs au CIUSSS NIM et le déploiement d'un 3^e plateau de travail est en cours. Le troisième plateau sera situé dans les locaux de l'Hôpital Rivière-des-Prairies, à même notre organisation. Nous comptons maintenant 18 participants intégrés en plateau de travail, 10 participants intégrés en stage et depuis le début du projet, 5 expériences de bénévolat effectuées. Enfin, plusieurs activités de promotions ont eu lieu durant l'année 2023-2024, par infolettre à la population, à partir d'une édition de Stéphanie Boncoup à l'interne, via une nouvelle intranet destinée au personnel et aux médecins, puis une entrevue de participants à la radio de Radio-Canada. Nous pouvons donc affirmer avec conviction que ce projet porte fruit et se trouve à une étape charnière d'expansion.

Au niveau du projet de recherche déployé dans le cadre la révision de l'offre de service socioprofessionnelle, pour lequel en 2022-2023 l'équipe avait reçu l'appui de l'Office des personnes handicapées du Québec, via le programme de subventions à l'expérimentation pour le projet intitulé "Trajectoires socioprofessionnelles et qualité de vie", une présentation des résultats préliminaires à l'équipe a été présentée en 2023-2024. En bref, l'inclusion sociale et les relations interpersonnelles ont été rapportées comme principales préoccupations par les participants face à leur qualité de vie. De leur côté, les intervenants du programme ont perçu des effets du programme sur le sentiment de fierté, l'autodétermination et le sentiment d'appartenance des participants. Le projet d'accompagnement se poursuit pour l'année 2024-2025.

Toujours en lien avec l'axe 1 du plan d'action, au courant de l'année 2023-2024, la Direction des ressources humaines et enseignement (DRHE) a procédé au déploiement des sept capsules de formations de courte durée aux employeurs afin de favoriser l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi de travailleurs présentant des troubles mentaux ou des symptômes apparentés. Ces capsules, élaborées par la Direction des programmes de santé mentale et dépendance en collaboration avec la DRHE ont été lancées à l'occasion d'une rencontre mensuelle des gestionnaires, et ce, de façon graduelle par des notes de service adressées aux gestionnaires. Le déploiement a été complété et les capsules sont disponibles sur l'espace gestionnaire de l'intranet via un lien qui mène à YouTube. Elles consistent à informer et sensibiliser les gestionnaires du CIUSSS NIM, sur différents aspects touchant la santé mentale des membres du personnel dont les risques de stigmatisation et l'importance d'avoir une vision axée sur le rétablissement.

Au niveau de l'accès aux programmes services (axe 2), l'organisation poursuit ses efforts à soutenir et sensibiliser le personnel aux enjeux de littératie, d'analphabétisme et de fracture numérique. En effet, la Direction des services multidisciplinaires, volet pratiques professionnelles a travaillé de concert avec la DRHE dans le but d'élaborer une capsule de formation visant à sensibiliser les nouveaux employés aux réalités et besoins spécifiques des personnes handicapées. En effet, cette capsule a été adaptée à partir de l'atelier interactif du 11 mai 2022 sous le thème « Connaissez-vous bien votre interlocuteur ? ». La capsule, d'une durée de 30 minutes, est maintenant disponible sur la plateforme de l'ENA et peut-être visionnée pour tout employé. Son déploiement est prévu au plan d'action 2024-2025. Également, le comité de développement de la pratique professionnelle en soins infirmiers a organisé une conférence midi intitulé « Dépliants aux usagers : choisissez les bons mots ! » qui a eu lieu le 31 mai 2022. Environ 200 personnes y ont participé. L'enregistrement de la conférence midi est disponible sur l'intranet du CIUSSS NIM pour l'ensemble du personnel. Finalement, au 31 mars 2023, un total de 24 documents d'enseignement aux usagers ont été révisés en s'assurant de tenir compte de la littératie.

En 2023-2024, les activités de téléconsultation et de consultation téléphonique se sont poursuivies en cohérence avec les alignements ministériels et les besoins de secteurs cliniques en émergence. En effet, ces solutions améliorent l'accessibilité aux personnes handicapées, par les consultations, l'assistance ainsi que la surveillance et le suivi clinique à distance.

Les équipes responsables des personnes handicapées DI-TSA-DP se sont démarquées cette année dans leurs efforts à améliorer l'accès à nos services. Une brigade de soutien composée de 11 étudiants avec titre d'emploi « Aide sociale » a été mise en place pour soutenir les professionnels de façon à accroître l'accessibilité aux soins. Cette brigade a permis l'embauche de deux nouvelles intervenantes. Une autre brigade, cette fois composée d'intervenants offrant des disponibilités la fin de semaine et les soirs, a été déployée pour adapter l'offre de services aux personnes handicapées DI-TSA-DP. Une autre brigade, cette fois composée d'intervenants offrant des disponibilités la fin de semaine et les soirs, a été déployée pour adapter l'offre de services. Les équipes ont également travaillé fort à élaborer des ententes avec les organismes et l'offre de répit à domicile conjointement avec le Centre-Sud, afin d'assurer l'utilisation maximale des fonds du programme de soutien à la famille d'enfants lourdement handicapés. La mise en œuvre des travaux est prévue au courant de l'année 2024-2025.

De plus, suite à la suggestion de notre usagère partenaire Mme Laurin, plusieurs travaux ont été amorcés en 2023-2024 afin d'offrir un accompagnement à une personne handicapée qui doit se rendre en hôpital pour un rendez-vous. L'offre de service a été rédigée et validée auprès de nos partenaires. Quelques modalités à convenir se poursuivent dans le temps, tel que l'arrimage avec les responsables cliniques dans les trois hôpitaux entre autres, vers la mise en place de cette nouvelle offre très probablement en 2024-2025.

En 2023-2024, plusieurs actions de communications, sensibilisations (axe 3) ont été effectuées en cohérence avec les actions du plan d'action relativement à l'amélioration de l'accessibilité. Le bilan démontre les efforts soutenus tout au long de l'année, via les événements dédiés, à promouvoir le plan d'action et améliorer l'accessibilité à l'information aux personnes handicapées. Notre service des communications est très proactif en effectuant la promotion des actions qui permettent l'amélioration de l'accessibilité à l'intégration à l'emploi d'une part et qui permettent l'amélioration de la capacité de nos employés à mieux accueillir les personnes handicapées, et ce, dans tous les soins et services offerts. À titre d'exemple, un article sur l'autisme et le travail relativement au projet socioprofessionnel est paru dans les actualités de l'infolettre du site web du CIUSSS NIM en avril 2023.

Concernant l'amélioration de l'accessibilité et de la sécurité des lieux physiques (axe 4), le CIUSSS NIM, a poursuivi, en 2023-2024, ses travaux pour tous les aspects visés au plan d'action.

Quant aux projets immobiliers, les engagements financiers cumulatifs de 2019 à 2023 totalisent 4 623 034 \$. Le budget octroyé en 2023-2024 pour les projets d'accès sans obstacles est en cours d'évaluation par l'équipe du service réalisation immobilière. Concrètement, une vingtaine de projets pour l'accès sans obstacles à nos installations a été géré en 23-24. À ces projets s'ajoutent les différents projets immobiliers de rénovation et de construction dans lesquels les standards d'accessibilité universelle sont obligatoirement intégrés.

Plus spécifiquement, cette année, la DAI a travaillé sur le suivi des résultats et des recommandations émis dans le rapport d'amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite de 2019. Ce rapport a été réalisé par la firme d'architectes Massicotte-Maloney et concerne 13 des installations de notre CIUSSS. Les actions à mettre en place, à court et moyen termes, ont été identifiées et priorisées par la DAI. Elles seront planifiées dans le plan de conservation et de fonctionnalité immobilières triennal 2024-2027 en tenant compte de la capacité des équipes et des priorités organisationnelles.

Pour 2023-2024, les projets d'accessibilité ont essentiellement concernés les extérieurs et entrées de nos installations par la mise en conformité des stationnements, l'installation de rampes ou encore l'accessibilité aux jardins. Concernant l'intérieur des bâtiments, plusieurs salles de bains, toilettes et ascenseurs ont été mis en conformité. Cette année, nous avons également débuté deux projets qui concernent la mise en conformité des fontaines à eau dans nos 3 centres hospitaliers de santé physique et le déploiement d'un plan directeur de signalisation (incluant le braille) qui débutera par les CLSC en mai 2024.

À noter que pour 2024-2025, un budget préliminaire de 1.1 M\$ a été réservé afin d'assurer la continuité de ces projets d'accessibilité à la DAI.

Date de fin de l'année financière	Engagements cumulatifs	Dépense annuelle
Au 31 mars 2019	80 000 \$	80 000 \$
Au 31 mars 2020	1 409 474 \$	1 329 474 \$
Au 31 mars 2021	1 619 630 \$	210 156 \$
Au 31 mars 2022	3 062 134 \$	1 442 504 \$
Au 31 mars 2023	4 623 034 \$	1 560 900 \$
Au 31 mars 2024	6 004 585 \$	1 381 551 \$

De façon plus globale, le CIUSSS NIM a poursuivi sa participation à la nouvelle initiative ministérielle de communauté de pratique en matière de plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Cette communauté de pratique réunit les responsables de ce volet dans chaque organisation, de même que les représentants de l'OPHQ et a pour objectif le partage d'actions et d'outils dans une vision commune d'amélioration de l'accessibilité aux personnes handicapées du réseau de la santé et des services sociaux.

En terminant, durant l'année 2023-2024, le CIUSSS NIM a poursuivi et même intensifié ses travaux préparatoires au déploiement du dossier santé numérique (DSN), prévu à la fin de l'année 2025. Une nouvelle direction de transformation et santé numérique a été créée ayant entre autre comme mandat de coordonner ce projet. Le dossier santé numérique constitue un virage important pour le réseau de la santé et ceci placera le CIUSSS NIM en chef de file au Québec en santé numérique. Une structure de gouvernance provinciale du projet a été mise en place afin de prendre des décisions sur la configuration du DSN. Notre CIUSSS y est fortement représenté, ce qui nous permettra d'orienter ces travaux pour le bénéfice de nos usagers et de tenir compte des besoins des personnes handicapées, entre autres. Le DSN représente une opportunité sans précédent, d'amélioration continue en termes d'accessibilité à notre population et très certainement les prochains plans d'action en seront teintés.

L'annexe 1 présente le bilan du plan d'action 2023-2024.

L'annexe 3 présente les travaux d'accessibilité achevés en 2023-2024, dans nos CHSLD, hôpitaux et CLSC (plans et réalisation), de même que les actions prévues en 2024-2025.

3.2. Bilan du Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services

Mandat du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a pour mandat de promouvoir les droits des usagers, de leur offrir une assistance et de traiter leurs plaintes à l'égard des soins et services offerts par l'Établissement.

Au cours de l'année 2023-2024, le commissariat a reçu 2 633 demandes en provenance des usagers du CIUSSS. Les situations qui sont soumises à l'attention du commissariat peuvent être traitées de différentes façons, selon les attentes du demandeur, les risques liés à la situation, et le potentiel anticipé de contribution de l'intervention à l'amélioration de la qualité des services. Une majorité des interventions du commissariat consiste à soutenir une démarche de résolution de problème constructive en mettant en relation la clientèle avec le personnel du secteur d'activités concerné.

Les défis rencontrés par les personnes handicapées font l'objet d'une attention particulière et toute situation portant atteinte à leurs droits est traitée de façon diligente avec le soutien des gestionnaires et des employés des différents secteurs d'activité concernés.

Données colligées relativement à l'expérience des personnes handicapées

Les interventions du commissariat sont documentées dans le Système d'information de gestion sur des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS). Les fonctionnalités du système ne permettent pas actuellement d'extraire de rapports ciblés concernant les demandes d'un groupe de clients présentant des caractéristiques spécifiques. Également, les usagers qui s'adressent au commissariat ne font pas systématiquement mention qu'elles sont des personnes handicapées, ce qui restreint également la capacité de bien cerner les insatisfactions. Toutefois, une revue des demandes traitées concernant certains motifs d'insatisfaction disponibles au SIGPAQS et liés de façon évidente aux personnes handicapées concernées par ce rapport a été réalisée.

Interventions réalisées par le commissariat

Les interventions réalisées par le commissariat au cours de l'année 2023-2024 pour soutenir les personnes handicapées dans l'exercice de leurs droits sont les suivantes :

- ✓ Mise en place d'un plan d'action pour assurer une meilleure disponibilité de fauteuils roulants à l'Hôpital Fleury;
- ✓ Révision du plan de soins d'un usager en fonction de l'évolution de son état de santé afin de tenir compte de ses besoins et des objectifs propres à l'unité de soins;
- ✓ Information donnée au proche d'un usager trisomique quant aux modalités de remboursement des frais d'inscription à un camp d'été spécialisé;
- ✓ Intercession afin d'aider un parent à obtenir le remboursement des frais d'un camp d'été spécialisé pour son enfant;

- ✓ Identification, dans le système de gestion des lits, de chambres ne permettant pas un aménagement fonctionnel pour une personne présentant des incapacités physiques et devant utiliser un fauteuil roulant;
- ✓ Assistance afin d'obtenir les sommes dues pour la rétribution des services d'un employé via le programme Chèque emploi-service;
- ✓ Rappel aux employés et gestionnaires des attentes relatives à la prise en charge diligente d'un problème jusqu'à sa résolution, afin d'éviter des délais dans le paiement des employés payés par le programme Chèque emploi-service;
- ✓ Assistance à un usager pour l'obtention de fournitures d'élimination;
- ✓ Demande d'intervention concernant des fauteuils roulants défectueux dans les centres hospitaliers;
- ✓ Sensibilisation du personnel quant à l'importance de s'assurer que l'information transmise aux proches d'usagers vulnérables (par exemple ayant un trouble du spectre de l'autisme) soit fluide et efficace.

En terminant, il importe de souligner la collaboration diligente des gestionnaires et autres personnes interpellées dans les situations portées à la connaissance du commissariat. La volonté sincère des gestionnaires et du personnel de l'Établissement à améliorer l'expérience des personnes handicapées permet habituellement de favoriser une résolution rapide des situations portées à notre connaissance par le biais d'assistances plutôt que de plaintes formelles.

4. Plan d'action 2024-2025

Depuis son premier plan d'action, l'objectif du CIUSSS NIM est de s'engager, de façon continue, à corriger et à réduire les obstacles identifiés afin de créer un environnement favorable à la participation sociale des personnes handicapées (usagers et employés).

Pour l'année 2024-2025, le défi subsiste, à l'aube du déploiement tant attendu du DSN au CIUSSS NIM, établissement nommé site vitrine, aux côtés du CIUSSS MCQ, en vue de l'harmonisation et la numérisation des outils cliniques selon les données probantes et les bonnes pratiques professionnelles. Toutefois, la préparation de ce déploiement d'envergure nous contraint à cibler nos priorités vers cet objectif, ce qui peut, de façon temporaire, mener au report de certains dossiers ou initiatives. Les gestionnaires, médecins et employés du CIUSSS NIM seront sollicités d'une façon importante et progressive, et ce, jusqu'à la fin de l'année 2025. Par la suite, les études ont démontré que dans ce genre de virage, nous aurons à faire face à grand nombre d'incertitudes.

Par ailleurs, les activités liées à la mise en œuvre du plan d'action du plan d'action à l'égard des personnes handicapées qui sont en continues ou complétées subsisteront. De plus, un plus large déploiement des actions déjà mises œuvre est prévu pour poursuivre la sensibilisation et la formation des employés. Le groupe de travail devra faire preuve d'imagination pour poursuivre les accomplissements dans ce dossier et le faire vivre à travers les changements à venir. Finalement, une vigilance devra être portée sur les besoins spécifiques des personnes handicapées dans les travaux de paramétrage du futur DSN.

Néanmoins, pour la prochaine année, le plan d'action robuste dont s'est doté le CIUSSS depuis plusieurs années persiste et prévoit déjà plusieurs initiatives qui auront pour effet d'améliorer l'accessibilité aux personnes handicapées.

Au niveau de l'accessibilité à l'emploi et l'intégration à l'emploi (axe 1), les efforts se poursuivent pour mieux adapter nos postes de travail pour les employés ayant des limitations fonctionnelles, accroître la visibilité du programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE), sensibiliser et accompagner les gestionnaires en vue d'améliorer l'inclusion que ce soit à l'embauche, lors d'un retour au travail ou pour le maintien dans le poste de travail actuel. En 2024-2025, le CIUSSS NIM prévoit se démarquer pour une année supplémentaire, par l'expansion du projet socio-professionnel permettant l'augmentation des plateaux de travail et du nombre de participants avec l'ouverture d'un 3^e plateau, des places de stage et des possibilités de bénévolat pour les personnes handicapées DI-TSA-DP adultes de 21 ans

La poursuite des efforts du CIUSSS NIM, en termes d'accessibilité aux programmes et services (axe 2), est soutenue par l'objectif du plan d'action annuel du CIUSSS NIM 2024-2025, soit par l'amélioration de l'accessibilité, la qualité et la sécurité de nos soins et services, en partenariat avec chaque personne et a famille, et ce, dans un environnement valorisant l'enseignement, la recherche et l'innovation. Cette stratégie s'inscrit également dans la vision du plan clinique 2022-2027, qui assure l'alignement de l'ensemble des parties prenantes vers la réalisation de deux priorités

organisationnelles : *l'excellence opérationnelle pour un meilleur accès et une meilleure qualité des soins et services et une meilleure connaissance de la clientèle afin de réaliser la mission du CIUSSS NIM et d'améliorer la santé et le bien-être de la population dont il est responsable.*

Ces deux priorités contribuent de façon significative à l'amélioration de l'accessibilité à nos programmes et services pour les personnes handicapées. Voici quelques exemples d'actions prioritaires prévues pour l'année 2024-2025 ayant un impact direct au niveau de l'axe 2 de l'amélioration de l'accessibilité à nos programmes et services :

- Au niveau de l'offre de service en première ligne :
 - Ouverture du point de service Montréal-Nord-Est
 - Développement des soins intensifs à domicile (voir l'obstacle 2.1.4 de l'annexe 2)
 - Développement de la clinique IPS autonomes

- Au niveau de l'offre de service en milieu d'hébergement et réadaptation :
 - Ouverture de la Maison alternative DI-TSA-DP (voir l'obstacle 2.1.5 de l'annexe 2)

- Au niveau de l'offre de service en santé mentale :
 - Déploiement des alternatives à l'hospitalisation en santé mentale et révision des trajectoires en santé mentale adulte
 - Poursuite du déploiement du programme québécois pour les troubles mentaux (PQPTM)

- Au niveau de l'offre de service en santé physique :
 - Implantation du plan clinique en oncologie
 - Déploiement des trajectoires avec le suivi des séjours et planification précoce et conjoint du congé, ainsi que le suivi des grands utilisateurs
 - Mise à jour du plan directeur immobilier des 3 hôpitaux

À noter que l'ouverture de la Maison alternative Rivière-des-Prairies qui était prévue à l'automne 2023, a été reportée au printemps 2024, en raison des délais répétitifs de reports de livraison de chantier et se retrouvera donc dans le plan d'action 2024-2025. La maison alternative offrira 72 places d'hébergement à la population des territoires du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal et du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, dont 36 pour les personnes handicapées DP et 36 pour les personnes handicapées DI/TSA adultes. Elle accueillera principalement des résidents âgés de moins de 65 ans avec des besoins spécifiques en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP).

Pour terminer, en 2023-2024, des travaux ont démarré pour permettre à l'utilisateur de réserver un bénévole pour l'accompagner la journée de son rendez-vous à l'hôpital. La nouvelle offre de service a été rédigée par le service du bénévolat et validée par nos usagers partenaires. Au niveau du plan 2024-2025, dans les prochaines semaines, le processus sera validé avec les gestionnaires cliniques

des trois hôpitaux. Par la suite, celle-ci sera diffusée sur nos différents médias de communications afin d'informer nos gestionnaires, employés et médecins, ainsi que la population.

Quant à l'axe 3 de la communication, le plan 2024-2025 prévoit différents moments de sensibilisation et de communication tout au long de l'année, que ce soit, durant le mois national à la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées ou lors de la journée internationale des personnes handicapées, l'équipe des communications demeure proactive. En effet, la diffusion des outils promotionnels reçus par l'OPHQ, mais également les étapes franchies, bons coups figurant au plan d'action 2024-2025. Il est important pour le groupe de travail que les efforts soient mis en valeur à ces différents moments ciblés dans l'année.

Concernant l'axe 4 de l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques du plan d'action 2024-2025, pour une autre année consécutive, plusieurs travaux sont prévus achever notamment au niveau des stationnements et des espaces extérieurs, des entrées et vestibules, des ascenseurs et des salles de réunion. Le CIUSSS NIM dans son plan triennal 2024-2027, prévoit également entamer de nouveaux projets au niveau des entrées et vestibules, un budget a été attribué pour la mise en conformité de plusieurs CHSLD, les deux hôpitaux en santé physique l'Hôpital Fleury (HF) et l'Hôpital Jean-Talon (HJT) ainsi que l'Hôpital en santé mentale Albert-Prévost (HSMAP). Le projet de réfection d'ascenseurs se poursuit avec l'ascenseur 3 de l'HF. Il en est de même pour les projets de réfection pour les rampes avec l'installation de mains courantes dans les installations priorisées suite au rapport d'accessibilité de 2019, et la mise en conformité d'accès aux fontaines d'eau dans les installations priorisées suivant la fin de l'appel d'offres. En parallèle, la DAI prévoit débiter son plan de signalisation pour les CLSC à compter de mai 2024. Les critères d'accessibilité universelle seront intégrés dans les projets immobiliers priorisés en 2024-2025 et un récapitulatif des actions sera réalisé.

Cette année, en respect au décret 655-2021, article 61,3 de la Loi, nous avons jugé pertinent d'ajouter un 5^e axe à notre plan d'action, celui de l'approvisionnement. En effet, nous souhaitons nous assurer, bien que notre politique d'approvisionnement le prévoit, que nos agents contractuels soient sensibilisés au respect de l'approvisionnement accessible par l'achat de biens inclusifs et adaptés.

Ainsi, l'annexe 2 présente un plan d'action qui se résume cette année aux cinq axes d'interventions suivants :

1. Accessibilité et intégration à l'emploi
2. Programmes et services
3. Communication
4. Accessibilité et sécurité des lieux physiques
5. Approvisionnement

L'annexe 3 présente les travaux d'accessibilité prévus en 2024-2025, dans nos CHSLD, hôpitaux et CLSC (plans et réalisation).

5. Adoption et diffusion

Le CIUSSS NIM s'engage à rendre public le présent plan d'action sur son site internet à la suite de son adoption par le comité de direction, le comité de vigilance et de la qualité et le conseil d'administration.

Le présent document entre en vigueur à la date où il sera adopté par le conseil d'administration du CIUSSS, soit le 24 septembre 2024.

Annexe 1 – Bilan 2023-2024 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Bilan 31 mars 2024
AXES D'INTERVENTIONS							
1. Accessibilité et intégration à l'emploi							
1.1 Accès à l'emploi : lors de l'embauche	1.1.1. Poste de travail non adapté suite à la déclaration des limitations fonctionnelles permanentes lorsque le candidat complète le questionnaire médical pré-emploi	Aménager un poste à des personnes porteuses de limitations fonctionnelles permanentes	a) Évaluer les limitations fonctionnelles permanentes b) Évaluer la capacité à adapter ou à offrir un poste équivalent	DRHAJE - Service de PPS service du CAT	En continu	a) 100 % des postes aménagés lorsqu'il n'y a pas de contrainte excessive b) Taux de succès des demandes reçues	a) 2 b) 100%
	1.1.2. Le programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) appliqué par le CIUSSS NIM n'est pas assez visible	Contribuer à la visibilité du programme du PAÉE appliqué par le CIUSSS NIM	a) Recenser et analyser les résultats du portrait des effectifs effectué en juillet 2023 afin de déposer le plan d'action de la phase 2 à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse au plus tard, le 31 juillet 2023 b) Publiciser davantage tous les aspect touchant le PAÉE via une page WEB c) Accentuer nos partenariats avec les organismes visant l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail	a) DRHAJE- Service du CAT et service des CRM b) DRHAJE- Service du CAT et service des CRM c) DRHAJE - Service du CAT	a) En continu b) 31 mars 2024 c) 31 mars 2024	a) Rapport phase 2 b) Mise à jour et bonification de la page internet portant sur la diversité c) Développer et intensifier les partenariats en lien avec l'indicateur de suivi : monitorer le nombre d'embauches via ces organismes	a) En attente d'obtenir l'approbation de la Commission des droits de la personnes b) Diverses pages Intranet sont en place en lien avec le PAÉE. <ul style="list-style-type: none"> • Immigration et diversité culturelle • Sécurisation culturelle – autochtone • Personnes handicapées c) Collaboration avec un conseiller d'orientation du Service de rétablissement et intégration sociale de l'hôpital Douglas, qui aide les gens ayant des problèmes de santé mentale important, maintenant stable et employable, à se trouver un emploi. Aucune embauche n'a découlé de ce partenariat, mais quelques candidatures ont tout de même été soumises de leur part.

Liste des acronymes

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

	<p>1.1.3. Chances inégales à l'emploi pour les personnes présentant un handicap</p>	Permettre aux personnes handicapées qui en font la demande, des chances égales à l'emploi, en adaptant les outils de sélection le cas échéant	Analyser les demandes d'accommodements au cas par cas, chaque demande comportant ses particularités	DRHAJE – Service du CAT	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Ratio du nombre de demandes reçues étudiées sur total reçu Taux de succès des demandes reçues 	<ul style="list-style-type: none"> 100 % 100 %
	<p>1.1.4. La stigmatisation des personnes handicapées dont l'incapacité peut-être intellectuelle, physique ou liée au spectre de l'autisme (des pairs, des gestionnaires, et des personnes elles-mêmes) constitue un obstacle important à l'embauche</p>	Créer un environnement de confiance et d'inclusion pour permettre l'accès à l'emploi	<p>a) S'assurer que les candidats présentant une incapacité liée au trouble grave de la santé mentale puissent être rassurés à l'effet que cet élément ne constitue pas un facteur discriminant lors de l'évaluation médicale pré-emploi (<i>plutôt une perspective d'accommodement</i>)</p> <p>b) En marge du formulaire médical-pré-emploi, s'assurer que le candidat se sente à l'aise d'auto-déclarer sa condition dans le formulaire d'identification prévu à cette fin dans le processus d'embauche, afin que nous puissions dresser un portrait statistique fiable de nos employés</p> <p>c) Sensibiliser et former le personnel service du CAT de la DRHAJE sur la maladie mentale et le rétablissement afin de diminuer les impacts négatifs reliés à la stigmatisation</p> <p>d) Sensibiliser et accompagner les gestionnaires lors de la candidature d'un employé présentant un trouble de santé mentale pour en faciliter l'embauche et l'intégration par le service du CAT de la DRHAJE</p>	<p>a) DRHAJE - Service du CAT</p> <p>b) DRHAJE – Service du CAT</p> <p>c) DSMD</p> <p>d) DRHAJE – Service du CAT, et DSMD</p>	<p>a) En continu</p> <p>b) En continu</p> <p>c) 31 mars 2024</p> <p>d) En continu</p>	<p>a) Nombre de fausse déclaration au médical pré-emploi</p> <p>b) Nombre de formulaires réalisés dans Virtuo</p> <p>c) et d) Nombre d'employés du service du CAT qui ont été formés sur la maladie mentale et le rétablissement (7capsules)</p>	<p>a) 0</p> <p>b) 100%</p> <p>c) 100% capsules réalisées</p> <p>d) Déploiement des capsules réalisé et disponibilité des capsules dans la section outils de l'espace gestionnaires</p>
Aspects visés	Obstacles priorisés	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Bilan 31 mars 2024
AXES D'INTERVENTIONS							
1. Accessibilité et intégration à l'emploi (suite)							
<p>1.1. Accès à l'emploi : lors de l'embauche (suite)</p>	<p>1.1.5. Dans le contexte de l'embauche, les aspects du maintien en emploi et de l'accès aux promotions sont parfois négligés</p>	Assurer les ressources et expertises nécessaires pour revoir les modalités d'aménagement, pour une prise en compte des problématiques sociales (par exemple paranoïa, phobies sociales et autres, troubles délirants, etc.)	Concevoir un plan d'intégration avec l'employé ayant un trouble de santé mentale, son gestionnaire et le Service de santé et sécurité (SST) et le service de prévention et promotion de la santé (PPS) (si requis)	DRHAJE – Service du CAT, en collaboration avec la DSMD	31 mars 2024	Nombre de plans d'intégrations réalisés	<ul style="list-style-type: none"> Aucune nouvelle demande depuis 1^{er} avril 2023
	<p>1.1.6. Défi d'intégration des adultes à partir de 21 ans</p>	Intégrer les adultes à partir de 21 ans à un	a) Offrir au sein de nos installations / services, des plateaux de travail afin d'intégrer ces jeunes adultes dans un milieu de travail adapté via :	a) DJSP	a) 31 mars 2024	a)	a)

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

	ayant une DI-TSA-DP au travail	travail pour favoriser leur potentiel	<ul style="list-style-type: none"> • Plateau de travail • Stage • Expériences de bénévolat 			<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de plateau de travail mis en place au CIUSSS NIM • Nombre de jeunes adultes intégrés dans un plateau de travail au CIUSSS NIM • Nombre de participants qui ont intégré une place de stage • Nombre d'expériences de bénévolat 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 plateaux de travail actifs. Fermeture du plateau avec Les fermes Lufa. Déploiement du 3e plateau en cours, tâches démarchées et locaux ciblés. • 18 participants intégrés en plateau de travail • 10 participants intégrés en stage • 2 expériences de bénévolat année en cours (Depuis l'ouverture des services, 5 expériences de bénévolat effectuées)
			b) Faire connaître davantage les services socio-professionnels offerts au CIUSSS NIM	b) DJSP et DRHAJE DA-CRM		b) Nombre d'activités de promotion	b) Plusieurs activités de promotion : 5 (ex. : Infolettre à la population, Stéphanie Bon coup, nouvelle Intranet et Entrevue à la radio de Radio-Canada
1.2. Accès à l'emploi : lors d'un retour au travail	Limitations fonctionnelles permanentes qui empêchent l'employé de reprendre son travail en lien avec les obstacles suivants : 1.2.1. <ul style="list-style-type: none"> • Compétence/expertise de l'employé dans un autre domaine • L'employé doit répondre aux exigences du poste convoité (tests) • Disponibilité d'un poste d'accommodement 	S'assurer du maintien du lien d'emploi d'un employé en lui permettant une seconde carrière	<ul style="list-style-type: none"> a) Regarder les compétences et intérêts de l'employé et vérifier les listes de postes vacants ou à venir pour l'affichage b) Vérifier avec la dotation les postes disponibles et communiquer avec les gestionnaires pour connaître les détails du poste c) Faire passer les tests nécessaires ou entrevues pour l'obtention d'un poste d) Rédiger une entente d'accommodements e) Faire des rencontres avec l'employé et le syndicat 	DRHAJE – Service de PPS, service PA et services SST	31 mars 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de dossiers actifs (CNESST et assurance-salaire) • Ratio du nombre de demandes reçues étudiées sur total reçu • Taux de succès des demandes reçues 	<ul style="list-style-type: none"> • 54 • 100% • 33/54 = 61% (39 autres dossiers en traitement)
	1.2.2. Dans le contexte du retour au travail, les aspects du maintien en emploi et de l'accès aux promotions sont parfois négligés	Assurer les ressources et expertises nécessaires pour revoir les modalités d'aménagement, pour une prise en compte des problématiques sociales (par exemple paranoïa, phobies)	<ul style="list-style-type: none"> a) Concevoir un plan de retour au travail avec l'employé ayant un trouble de santé mentale, son gestionnaire et le Service SST, en collaboration avec le Service PPS b) Faire connaître davantage le Programme de soutien et de réintégration au travail du Service PPS 	DRHAJE en collaboration avec la DSMD	31 mars 2024	Nombre de plans de retour au travail	<ul style="list-style-type: none"> a) 30 plans de retour au travail (trouble de santé mentale) b) En continu

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

		sociales et autres, troubles délirants, etc.)					
1.3 Accès à l'emploi : lors du maintien dans le poste de travail actuel	1.3.1 Limitations fonctionnelles permanentes survenues de façon graduelle ou subite qui empêchent l'employé dorénavant d'accomplir toutes les tâches inhérentes à son poste et méconnaissance des gestionnaires et des employés-collègues sur le handicap de l'employé et son impact fonctionnel, psychologique et cognitif	Maintenir l'employé dans son poste avec des accommodements raisonnables et définir les limitations des tâches avec la collaboration de l'employé	a) Adaptation de son poste de travail et réouverture de sa description de tâches pour un accommodement raisonnable b) Modalité de communication à l'équipe pour expliquer le handicap de l'employé et des accommodements qui ont été mis en place c) Révision annuelle des modalités d'accommodement d) Libérer l'employé pour des formations reliées à son poste ou pour un suivi psychologique	DRHAJE en collaboration avec la DSMD, le gestionnaire et l'employé	31 mars 2024	Nombre de personnes maintenu dans leur emploi actuel avec plan d'accommodement de leur handicap	• 46
1.4 Accès à l'emploi lors de la mutation dans un autre poste de l'organisation et lors de l'affectation à un remplacement	1.4.1 Processus non clairement défini concernant les employés handicapés qui souhaitent obtenir un nouveau poste ou une nouvelle affectation	Mettre en place un processus clair et qui identifie les responsabilités de toutes les parties intéressées	Définir un processus d'arrimage entre les services CAT, du PA, de la SST et les GAR, afin de s'assurer que les employés handicapés puissent muter ou obtenir de nouveaux remplacements, en s'assurant que ceux-ci soient compatibles avec leur état de santé	DRHAJE (Service CAT en collaboration avec le service PA et PPS) et DGA-SPGS (GAR)	31 mars 2024	Processus défini et connu de l'ensemble des parties prenantes	• Processus défini et connu de l'ensemble des parties prenantes
Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Bilan 31 mars 2024
AXES D'INTERVENTIONS							
2. Programmes et services							
2.1 Accès à tous les programmes et services	2.1.1. La littératie ou l'analphabétisme des personnes qui ne permet pas l'utilisation du matériel d'intervention proposé	S'assurer de la capacité de la personne à utiliser le matériel proposé (livres, textes, outils d'interventions, etc.)	a) Sensibiliser le personnel aux enjeux vécus par les personnes handicapées et aux enjeux de la littératie b) Explorer la possibilité d'insérer l'atelier de sensibilisation dans les formations d'accueil des nouveaux employés c) Soutenir le personnel à développer des documents d'enseignement adaptés aux besoins des personnes handicapées et se souciant des enjeux de littératie	DSM-DSI – volet pratiques professionnelles	31 mars 2024	a) S'assurer d'avoir au moins une diffusion dans l'année des outils disponibles dans l'intranet via les journées événements dédiés ou un rappel annuel b) Évaluer la faisabilité c) Nombre de documents élaborés ou révisés tenant compte de la littératie	a) Diffusion des outils et du lien pour accéder à la conférence-midi à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre 2023 via une nouvelle intranet b) Capsule 30 minutes adaptée et disponible sur l'ENA prête à être visionnée c) 24 documents
	2.1.2. Impacts cognitifs de la maladie mentale sur la capacité de compréhension et d'organisation	S'assurer d'une compréhension juste des services/	Sensibiliser le personnel médical et les travailleurs de la santé aux impacts cognitifs possibles et à l'importance de prendre le temps d'expliquer les	DRHAJE - services juridiques	31 mars 2024	S'assurer d'avoir au moins une diffusion dans l'année des outils disponibles dans	• Réalisé, conférence-midi du 18 janvier 2023 disponible sur l'intranet,

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

		traitements offerts et s'assurer de la capacité de la personne à s'organiser pour être en mesure de recevoir le service	services/traitements et de valider la compréhension de la personne, pour s'assurer d'aller chercher le consentement libre et éclairé	DSM-DSI - volet pratiques professionnelles		l'intranet via les journées événements dédiés ou un rappel annuel	section Comité scientifique de développement de la pratique DSI-DSM, via un lien youtube
	2.1.3. Fracture numérique Personnes n'ayant pas accès à la technologie pour des raisons cognitives, financières ou par manque d'intérêt	S'assurer que des difficultés d'accès à des outils technologiques ne soient pas un obstacle à l'accès aux services	Élargir le déploiement d'outils de sensibilisation à toutes les directions	DSM - volet pratiques professionnelles	31 mars 2024	S'assurer d'avoir au moins une diffusion dans l'année des outils disponibles dans l'intranet via les journées événements dédiés ; un rappel annuel	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion des outils et du lien pour accéder à la conférence-midi à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre via une nouvelle intranet
	2.1.4. Difficulté pour certains usagers à se rendre à un rendez-vous	Faciliter l'accessibilité à nos services en offrant différentes modalités pour obtenir un service.	<p>a) Rendre davantage accessible les services en poursuivant le déploiement des activités de télésanté dans les services ambulatoires, dans les services de première ligne en CLSC téléconsultations en CHSLD et autres services pour les personnes handicapées</p> <p>b) Rendre davantage accessible les services par le déploiement de la surveillance clinique à distance</p>	<p>a) DRTI en collaboration avec les directions cliniques</p> <p>b) DSADP – SAD</p>	31 mars 2024	<p>a) Nombre de service où une modalité de téléconsultation a été explorée ou est disponible</p> <p>b)</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'usagers vus (axe plaies) Nombre d'usagers vus (axe maladies chroniques) Nombre de consultations faites 	<p>a) 2 nouveaux services de télésanté en cours de déploiement:</p> <ul style="list-style-type: none"> Trajectoires MPOC Santé mentale PQPTM - adulte <p>b) Le projet s'est limité au SAD VPP. Il fait partie de l'offre de service de l'équipe qui peut l'utiliser selon les besoins des usagers. Le projet n'a pas été priorisé en 2023-2024 en raison des travaux préparatoires du DSN.</p>
	2.1.5 Obstacle de l'absence de ressource en hébergement alternatif pour la clientèle DI-TSA-DP de moins de 65 ans	Offrir un milieu alternatif pour héberger la clientèle DI-TSA-DP de 65 ans et moins	Ouverture à l'automne 2023 de la maison alternative Rivière-des-Prairies, comprenant de 72 places d'hébergement	DAI - développement Et DH	31 mars 2024	Nombre d'usagers admis	<ul style="list-style-type: none"> Ouverture reportée le 6 mai 2024, en raison de tr
	2.1.6 Obstacle du manque de main-d'œuvre spécialisée pour offrir les services à la clientèle DI-TSA-DP ayant des besoins particuliers	Identifier des alternatives pour palier au manque de main-d'œuvre spécialisée pour offrir les services à la clientèle DI-TSA-DP	Explorer la mise en place d'une brigade composée d'étudiants dans un programme, relatif à l'intervention psychosociale, pour soutenir les professionnels en réponse à l'obstacle d'accessibilité aux soins	DJSP Collaboration : DRHAJE	31 mars 2024	Nombre d'étudiants composant la brigade	<ul style="list-style-type: none"> La brigade de soutien fut un succès; embauche de 11 étudiantes avec le titre d'emploi aide sociale. Brigade a permis d'embaucher 2 nouvelles intervenantes.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

		ayant des besoins particuliers					
	2.1.7 Obstacle d'adapter nos services à la clientèle DI-TSA-DP ayant des besoins particuliers	Adapter les services pour la clientèle DI-TSA-DP ayant des besoins particuliers	Explorer l'aménagement d'horaires davantage adaptés pour cette clientèle à besoins particuliers dont une offre de services de groupe à l'extérieur des heures ouvrables	DJSP	31 mars 2024	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de nouvelles plages horaires adaptées aux besoins de la clientèle Nombre de groupes mis en place pour répondre aux besoins de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> Brigade de soutien offrant des disponibilités la fin de semaine et les soirs ; certains intervenants offrant des disponibilités de soir la semaine. Une dizaine de plages horaire ajoutée les soirs et fin de semaine. 0 ; élaboration de l'offre de service de groupe en cours. Reporté en 2024-2025.
	2.1.8 Obstacle de manque de soutien pour l'utilisation des fonds du Programme de soutien à la famille d'enfants lourdement handicapés	Identifier des solutions alternatives pour palier à la pénurie de ressources en répit	Explorer la possibilité d'utiliser les fonds de façon différente, notamment en procédant à des ententes avec les organismes et l'offre de répit à domicile	DJSP	31 mars 2024	Nombre de solutions alternatives pour palier à la pénurie de ressources en répit	<ul style="list-style-type: none"> 0 ; ententes en cours d'élaboration et budget de développement et de consolidation de places conjointement avec le CIUSSS du Centre-Sud. Reporté en 2024-2025.
	2.1.9 Obstacle d'absence de la possibilité d'accompagnement de la clientèle handicapée à un rendez-vous en hôpital	Mise en place d'un processus qui permettra à l'utilisateur de réserver un bénévole pour l'accompagner la journée de son rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> Identifier le processus pour chacun des hôpitaux de santé physique ; un numéro de téléphone sera identifié, ainsi qu'une adresse courriel, et ce, pour chacun des hôpitaux de santé physique dans un premier temps Diffuser les informations via notre page intranet et site web Informers nos gestionnaires et employés de ce processus, ainsi que la population 	DH DG-CRM DGA-SPGS	31 mars 2024	Mise en place du service dans nos hôpitaux de santé physique	<ul style="list-style-type: none"> Offre de service définit par le service de bénévolat. Reporté en 2024-2025. Arrimage à convenir avec les responsables cliniques des trois hôpitaux.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Bilan 31 mars 2024
AXES D'INTERVENTIONS							
3. Communication							
3.1 Accessibilité des informations	3.1.1. Obstacle de la non-visibilité et la méconnaissance des outils disponibles par notre population et nos employés	Promouvoir notre plan d'action et améliorer l'accessibilité à l'information de nos services aux personnes handicapées et promouvoir notre plan d'action de façon transversale, en améliorant d'une part notre accessibilité et intégration à l'emploi et d'autre part, en améliorant la capacité de nos employés à mieux accueillir les personnes handicapées dans tous nos services	<ul style="list-style-type: none"> a) Bonifier la section dédiée aux personnes handicapées dans l'intranet avec davantage d'information (visibilité des vidéos d'autoformation pour mieux accueillir les personnes handicapées par l'OPHQ, du plan d'action et témoignages internes) b) Organiser la promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées sur les outils de communication du CIUSSS (Site Web, Intranet, Facebook interne et externe, LinkedIn), en juin c) Bonifier la section dédiée aux personnes handicapées sur notre site internet, avec davantage d'information sur l'accessibilité de notre organisation d) Organiser la promotion du Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées lancé par le gouvernement du Canada (emploi et développement), en octobre e) Organiser la promotion de la journée internationale des personnes handicapées, en décembre f) Explorer la possibilité de déposer la candidature du CIUSSS NIM pour le Prix <i>Pour un Québec sans racisme 2024</i>. Concours contre le racisme et la discrimination g) Explorer l'ajout d'une section pour rassembler les informations d'accessibilité dans le site web 	DG - CRM	<ul style="list-style-type: none"> a) En continu b) Juin 2023 c) En continu d) Octobre 2023 e) Décembre 2023 f) 28 février 2024 g) 31 mars 2024 	<ul style="list-style-type: none"> a) Nombre de mise à jour de l'intranet b) Nombre d'actions réalisées c) Nombre de mise à jour du site internet d) Nombre d'actions réalisées e) Nombre d'actions réalisées f) Candidature déposée g) Actualisation d'une nouvelle section 	<ul style="list-style-type: none"> a) Réalisé, 6 mises à jour b) Réalisé, 8 actions c) Réalisé, 4 mises à jour d) Réalisé, 5 actions e) Réalisé, 3 actions f) Réalisé g) En cours
	3.1.2. Obstacle de l'accès à l'interprétariat pour la clientèle sourde	<ul style="list-style-type: none"> • Clarifier les modalités prévues pour l'interprétariat réalisé par un membre du personnel • Rappeler les modalités pour faire une demande d'interprétariat visuel et tactile 	<ul style="list-style-type: none"> a) S'assurer que tous les gestionnaires et employés des services répondants à la clientèle (Centre d'information, téléphonistes, guichet d'accès première ligne, centrale d'appels COVID dépistage et vaccination et nos GMF-U) aient pris connaissance et saisissent la note de service afin de transmettre l'information exacte et pertinente à la clientèle lors des moments de promotion du plan d'action identifiés au 3.1.1 b) Explorer la pertinence d'une promotion carrousel sur le Facebook interne et dans le dépliant d'informations aux usagers sur l'ensemble des services de traduction et d'interprétariat pour la clientèle sourde 	DG-CRM	<ul style="list-style-type: none"> a) 31 mars 2024 b) 31 mars 2024 	<ul style="list-style-type: none"> a) Nombre d'actions en lien avec l'interprétariat pour la clientèle sourde b) Nombre d'actions en lien avec la traduction et l'interprétariat 	<ul style="list-style-type: none"> a) Réalisé, 1 action b) Réalisé, 1 action
	3.1.3 Obstacle de la méconnaissance des besoins de la clientèle handicapée, qui se présente dans nos installations	Explorer les différentes actions à mettre en place pour contribuer au développement du personnel présent dans les accueils de nos différentes installations pour mieux accueillir	<ul style="list-style-type: none"> a) Mieux outiller le personnel présent dans les accueils de nos différentes installations : <ul style="list-style-type: none"> • Agentes administratives • Personnel de la sécurité b) Mieux outiller le personnel dans les postes de téléphonie : <ul style="list-style-type: none"> • 336 Nord • Téléphonie 	<ul style="list-style-type: none"> a) DSM, DSADP et DAI b) DSM, DG-CRM et DAI 	<ul style="list-style-type: none"> a) 31 mars 2024 b) 31 mars 2024 	<ul style="list-style-type: none"> a) et b) S'assurer d'avoir diffusé l'outil « Connaissez-vous votre interlocuteur », aux agentes administratives, au personnel de sécurité, au 336 Nord et au personnel dans les postes de téléphonie 	a) et b) en attente de la diffusion du midi-conférence sous le format d'une capsule disponible sur l'ENA. Reporté en 2024-2025.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Bilan 31 mars 2024
AXES D'INTERVENTIONS							
4. Accessibilité et sécurité des lieux physiques							
4.1. Stationnement/ extérieurs	4.1.1. Obstacles dans les aires de stationnement : aucune bande d'accès latérale entre les places de stationnement et obstacles dans les zones d'arrivée et de départ des véhicules	Faciliter l'accès aux véhicules et l'accès aux personnes à mobilité réduite	a) Débuter les travaux de lignage pour corriger les places adaptées dans les 3 parcs de stationnement (3 sites : HSCM, HSM AP et CHSL CA) b) Poursuivre l'étude de réfection des stationnements sur les sites du CIUSSS (9 sites), planifier des projets de réfection dans le cadre des plans de maintien des actifs et identifier une solution à l'interne pour le lignage selon les normes	DAI – construction et service EEI	a) 31 mars 2024 b) 31 mars 2023	a) Nombre d'espaces pour personnes à mobilité réduite avec bandes d'accès latéral répondant aux normes b) Nombre d'accès aux véhicules répondant aux normes dans les entrées principales	a) Réalisé pour HSCM et HSM AP Reporté pour CHSLD CA printemps/été 2024 b) Étude de réfection réalisée et rapport transmis début printemps 2024 Mise en œuvre prévue en 2024-2025
	4.1.2 Obstacle d'accessibilité à la cours arrière du CHSLD Paul-Gouin	Aménager la cours arrière	Aménager la cours arrière du CHSLD	DAI – construction et service EEI	31 mars 2024	Accessibilité à cours arrière du CHSLD Paul-Gouin	• Reporté en 2024-2025
	4.1.3 Obstacle d'accessibilité à un jardin potager collectif du Centre Jean-Jacques Gauthier, situé dans le centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain	Installation d'un jardin potager collectif accessible	Mettre en place des allées et bacs de jardinage accessibles pour la mobilité réduite	DAI – construction et service EEI Collaborateur : DAI -Coordonnateur sécurité stationnement	31 mars 2024	Accessibilité au jardin potager	• Aménagement reporté en 2024-2025 (bacs, bancs et tables sont en fabrication)
	4.1.4 Obstacle au niveau des bornes de péage non-adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite	Facilité l'accès aux bornes de péage non-adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite	Rendre accessible les bornes de péages non-adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite	DAI – construction et service EEI Coordonnateur sécurité stationnement	31 mars 2024	Accessibilité des bornes de péages	• Reporté en 2024-2025, discussion avec la Société Parc Auto du Québec
	4.1.5 Obstacle d'accessibilité aux jardins de la mémoire	Faciliter l'accès aux jardins de la mémoire aux personnes à mobilité réduite	Inclure cet accessibilité aux travaux prévus	DAI – construction et service EEI	31 mars 2024	Accessibilité aux jardins de la mémoire	• Réalisé pour les installations : CHSLD PP, CHSLD CA, CHSLD SJP, CH NDM, CHSLD LA, CHSLD SL, CHSLD PL, CHSLD AU, CSAMDN LO Reporté en 2024-2025 pour CHSLD PG et CHSLD LÉ
4.2. Entrées et vestibules	4.2.1. Obstacles dans les entrées, dans les portes extérieures du parcours et dans les vestibules	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite du véhicule	Projet de réfection en cours : a) Rampe d'accès entrée aile J à l'HSCM b) Rampe de l'entrée principale du CMSSS RP	DAI – construction et service EEI	a) Travaux 2023 b) Travaux 2023	• Nombre d'entrées piétonnières accessibles	a) Réalisé b) Réalisé

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

		jusqu'à la porte d'entrée	<p>c) Rampe de sortie de secours au CHSLD PG</p> <p>d) Rampe d'accès au CSAMDN LO entrée principale</p> <p>e) Entrée principale CH NDM</p> <p>f) Rampe CHSLD PL</p>		<p>c) Travaux 2023</p> <p>d) Travaux 2023</p> <p>e) Travaux 2023</p> <p>f) Travaux 2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'entrées principales qui disposent d'ouvre-portes automatiques • Nombre d'entrées principales avec un vestibule à la grandeur suffisante 	<p>c) Reporté en 2024-2025</p> <p>d) Réalisé</p> <p>e) Abandonné en 2017, reporté en 2024-2025</p> <p>f) Réalisé</p>
4.3. Circulation intérieure	4.3.1. Obstacles dans le parcours intérieur, des portes intérieures du parcours et au niveau des systèmes de commande	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site pour faciliter l'accès à mobilité réduite	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à l'intérieur des parcours pour chaque bâtiment sans obstacle • Portes d'accès à l'intérieur du bâtiment, conformes • Nombre de boutons de commande à la hauteur requise 	<ul style="list-style-type: none"> • En cours d'évaluation suite au rapport d'amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite pour les 13 installations (CSAMDN LO, CH NDM, CHSLD SL, CHSLD SJP, CHSLD BC, CHSLD PP, HF, HSCM, HSM AP, HJT, CMSSS RP) Non priorisé suite au rapport car manque de budget, mais sera intégré en continu dans les projets immobiliers
	4.3.2. Obstacle de l'absence de signalisation adéquate pour les personnes ayant un handicap visuel	Offrir un milieu accessible universel	Déploiement du plan directeur de signalisation qui prévoit le braille sur le panneau d'identification de service pour l'accessibilité universelle	DAI	31 mars 2024	Nombre d'unité de soins où la signalisation de en braille est déployée	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse réalisée, décision de débiter en CLSC pour 2024-2025
Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Bilan 31 mars 2024
AXES D'INTERVENTIONS							
4. Accessibilité et sécurité des lieux physiques (suite)							
4.4. Sécurité/incendie	4.4.1. Obstacles au niveau des lumières stroboscopiques	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site pour faciliter les personnes ayant une déficience auditive	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	Nombre de bâtiments avec des lumières stroboscopiques	<ul style="list-style-type: none"> • Reporté en 2024-2025 ; enjeu de complexité du dossier pour débiter le projet (sera transféré à l'équipe projets construction) Réalisé pour CIT de l'HSCM : lumières stroboscopiques uniquement dans salle mécanique en raison du volume élevé de bruit

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

	4.4.2. Obstacles à l'évacuation de la clientèle handicapée, dans les installations d'hébergement courte et longue durée		Simulations d'évacuations dans les milieux d'hébergement courte et longue durée (CHSLD)	Outiller le personnel dans les milieux d'hébergement courte et longue durée pour assurer l'évacuation sécuritaire de la clientèle handicapée	DAI (Technicien en prévention des Incendies (TPI) et coordination MUSC	En continu	Nombre de simulation	<ul style="list-style-type: none"> Reporté ; enjeu recrutement TPI ; Alternative identifiée : services achetés fournisseurs externes
4.5. Autres normes	4.5.1. Obstacles au niveau des ascenseurs	Obstacles aux exigences pour ascenseurs	Mise à niveau au moyen de projets de réfection d'ascenseurs afin de faciliter l'utilisation des ascenseurs aux personnes à mobilité réduite	Projet de réfection d'ascenseurs en cours : a) Ascenseur 5 à l'HSCM b) Réfection et mise aux normes ascenseurs 4, 5, 6 à l'HJT c) Ascenseur C1 à CH NDM	DAI – construction et service EEI	a) Plan réalisé, en attente financement b) Travaux 2023 c) Travaux 2023	Nombre d'ascenseurs avec commandes accessibles et des services pour se rendre aux étages avec facilité	a) Non-réalisé et reporté ; enjeu de financement b) En cours, fin prévue en 2026 c) En cours, fin prévue en décembre 2024
		Obstacles au niveau des appareils élévateurs à plate-forme pour passages	Mise à niveau aux normes afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite pour accès difficiles dans le bâtiment	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	Lorsque requis, l'accès dans le bâtiment avec aide d'une élévatrice à plate-forme	<ul style="list-style-type: none"> À valider suite à l'analyse du rapport Amélioration de l'AU des personnes à mobilité réduite
Aspects visés	Obstacles priorisés		Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	COLONNE A Bilan 31 mars 2024
AXES D'INTERVENTIONS								
4. Accessibilité et sécurité des lieux physiques (suite)								
	4.5.2 Obstacle à l'évacuation des personnes à mobilité réduite lors de panne d'ascenseur à l'HF		Mise à niveau aux normes afin d'être en mesure d'évacuer de façon sécuritaire les personnes à mobilité réduite lors de panne d'ascenseur à l'HF	<ul style="list-style-type: none"> Achat de chaises civières Formation personnel Création d'une brigade mobile en provenance de l'HSCM Rédaction d'une procédure 	<ul style="list-style-type: none"> Coordination MUSC, en collaboration avec la DRFL et la DGA-SPGS 	31 mars 2024	Mise à niveau réalisée à l'HF	<ul style="list-style-type: none"> Non-réalisé, car alternative identifiée redondance au niveau des ascenseurs et génératrices ajoutée lors des pannes ce qui a répondu à l'enjeu

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

<p>4.5.3 Obstacles au niveau de l'emplacement des toilettes, de la conception des toilettes, des salles de toilettes spéciales, les toilettes qui ne permettent pas de faire « un 360 degrés » avec un fauteuil roulant et de la signalisation déficiente ou inexistante pour indiquer les toilettes adaptées (pictogramme international d'accessibilité)</p>		<p>Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite aux toilettes adaptées</p>	<p>Projet de réfection en cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> Salles de bain CHSLD AU 	<p>DAI – construction et service EEI</p>	<p>Travaux 2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de toilettes accessibles par étage (vs le requis) Nombre de toilettes qui sont adaptables (vs le requis) Nombre de toilettes spéciales qui sont adaptables pour les hommes et les femmes pour personnes à mobilité réduite (vs le requis) Signalisation conforme pour toutes les toilettes dans les lieux publics Plan de mesures d'urgence adapté 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisé, 5 salles de bain renouvelées au niveau de l'adaptation des accessoires
<p>4.5.4 Obstacles au niveau des rampes intérieures</p>	<p>Obstacles au niveau des rampes</p>	<p>Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite</p>	<p>Projets en cours, réfection et installation de mains courantes :</p> <p>a) 2^e étage du CHSLD Auclair</p> <p>b) CHSLD Paul-Lizotte</p>	<p>DAI – construction et service EEI</p>	<p>a) Travaux 2023</p> <p>b) Travaux 2023</p>	<p>Nombre d'accès à l'entrée principale avec rampe construite selon normes</p>	<p>a) Rampe non incluse dans rénovation des espaces communs (protection murale et peinture)</p> <p>b) Réalisé</p>
<p>4.5.5 Obstacles au niveau des salles de réunion</p>	<p>Obstacles de place pour des fauteuils roulants</p>	<p>Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite</p>	<p>Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)</p>	<p>DAI – construction et service EEI</p>	<p>En continu</p>	<p>Nombre de salles de réunion avec places accessibles pour des fauteuils roulants (vs requis)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réalisé pour HSCM AP, CHSLD LO, CH NDM, CHSLD SL, CHSLD SJP, CHSLD BC, CHSLD PP, HF, CMSSS RP (10/12)
<p>4.5.6 Obstacles au niveau des fontaines d'eau</p>	<p>Obstacles de non-accessibilité aux fontaines d'eau</p>	<p>Mise à niveau des non-conformités afin de faciliter l'accès aux fontaines d'eau</p>	<p>Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)</p>	<p>DAI – construction et service EEI</p>	<p>En continu</p>	<p>Nombre de fontaines conformes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Financement obtenu décembre 2023 pour les 3 hôpitaux ; Appel d'offre en cours ; reporté en 2024-2025.
<p>4.5.7 Obstacles au niveau des salles de soins</p>	<p>Obstacles au niveau de l'accessibilité aux salles de soins</p>	<p>Mise à niveau de 2 salles de Tomodensitométrie à l'HSCM, avec l'ajout</p>	<p>Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)</p>	<p>DAI – construction et service EEI</p>	<p>Décembre 2023</p>	<p>Mise à niveau réalisée</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réalisé

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

			d'une 3 ^e cabine d'habillement adaptée					
	4.5.8 Obstacles liés au mobilier	Obstacles au niveau de l'accessibilité liés au mobilier	Réaménagement de l'aile F1 au CHSLD Cartierville	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	31 mars 2024	Réaménagement réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Réalisé

CH NDM : Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci

CHSLD AU : CHSLD Auclair

CHSLD CA : CHSLD de Cartierville

CHSLD LA : CHSLD Laurendeau

CHSLD LE : CHSLD Légaré

CHSLD PG : CHSLD Paul-Gouin

CHSLD PL: CHSLD Paul-Lizotte

CHSLD PP : CHSLD de La Petite-Patrie

CHSLD SL : CHSLD de Saint-Laurent

CHSLD SJP : CHSLD Saint-Joseph-de-la-Providence

CIT de l'HSCM : Centre intégré de traumatologie de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal

CLSC AH: CLSC Ahuntsic

CLSC BC : CLSC Bordeaux-Cartierville

CLSC PP : CLSC de La Petite-Patrie

CLSC MN : CLSC Montréal-Nord

CLSC SL : CLSC de Saint-Laurent

CLSC VI : CLSC de Villeray

CMSSS RP : Centre multiservices de santé et de services sociaux Rivière-des-Prairies

CSAMDN LO : Centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain

DG-CRM : Direction générale - Communications et relations avec les médias

DAI : Direction des actifs immobiliers

DI-TSA-DP : Déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique

DJSP : Direction des programmes - Jeunesse et activités de santé publique

DRHAJE : Direction des ressources humaines, des affaires juridiques et enseignement

DSI : Direction des soins infirmiers

DSM : Direction des services multidisciplinaires

DSMD : Direction des programmes de santé mentale et dépendance

DSN : Dossier santé numérique

FB : Facebook

GMF-U : Groupe de médecine de famille universitaire

HF : Hôpital Fleury

HJT : Hôpital Jean-Talon

HSCM : Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal

HSM AP : Hôpital en santé mentale Albert-Prévost

MA RP : Maison alternative de Rivière-des-Prairies

PD : Pavillon Dorion

RLS : Réseau local de services

Mise à jour : 2024-05-13

Service CAT : Service du Centre d'expertise en acquisition de talents, diversité et expérience candidat

Service PPS : Service de prévention et promotion de la santé

Service PA : Service partenaires d'affaires

Service EEI : Service d'exploitation et entretien des immeubles

SP GR : Soins palliatifs Gracia

Annexe 2 – Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025

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

Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS						
1. Accessibilité et intégration à l'emploi						
1.1 Accès à l'emploi : lors de l'embauche	1.1.1. Poste de travail non adapté suite à la déclaration des limitations fonctionnelles permanentes lorsque le candidat complète le questionnaire médical pré-emploi	Aménager un poste à des personnes porteuses de limitations fonctionnelles permanentes	a) Évaluer les limitations fonctionnelles permanentes b) Évaluer la capacité à adapter ou à offrir un poste équivalent	DRHE - Service de PPS service du CAT	En continu	a) 100 % des postes aménagés lorsqu'il n'y a pas de contrainte excessive b) Taux de succès des demandes reçues
	1.1.2. Le programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) appliqué par le CIUSSS NIM n'est pas assez visible	Contribuer à la visibilité du programme du PAÉE appliqué par le CIUSSS NIM	a) Recenser et analyser les résultats du portrait des effectifs effectué en juillet 2023 afin de déposer le plan d'action de la phase 2 à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse au plus tard, le 31 juillet 2023 b) Publiciser davantage tous les aspects touchant le PAÉE via une page WEB c) Accentuer nos partenariats avec les organismes visant l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail	a) DRHE- Service du CAT et service des DCRM b) DRHE- Service du CAT et DCRM c) DRHE - Service du CAT	a) En continu b) 31 mars 2025 c) 31 mars 2025	a) Rapport phase 2 b) Mise à jour et bonification de la page internet portant sur la diversité c) Développer et intensifier les partenariats en lien avec l'indicateur de suivi : comptabiliser le nombre d'embauches via ces organismes
	1.1.3. Chances inégales à l'emploi pour les personnes présentant un handicap	Permettre aux personnes handicapées qui en font la demande, des chances égales à l'emploi, en adaptant les outils de sélection le cas échéant	Analyser les demandes d'accommodements au cas par cas, chaque demande comportant ses particularités	DRHE – Service du CAT	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Ratio du nombre de demandes reçues étudiées sur total reçu Taux de succès des demandes reçues
	1.1.4. La stigmatisation des personnes handicapées constitue un obstacle important à l'embauche	Créer un environnement de confiance et d'inclusion pour permettre l'accès à l'emploi	a) En marge du formulaire médical pré-emploi, s'assurer que le candidat se sente à l'aise d'auto-déclarer sa condition dans le formulaire d'identification prévu à cette fin dans le processus d'embauche, afin que nous puissions dresser un portrait statistique fiable de nos employés b) Sensibiliser les gestionnaires aux troubles de santé mentale pour faciliter l'embauche	a) DRHE – Service du CAT b) DRHE – Service du CAT, et DSMD	a) En continu b) En continu	a) Nombre de formulaires complétés b) Nombre de gestionnaires qui sera sensibilisé

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

Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS						
1. Accessibilité et intégration à l'emploi (suite)						
1.1. Accès à l'emploi : lors de l'embauche (suite)	1.1.5. Dans le contexte de l'embauche, les aspects du maintien en emploi et de l'accès aux promotions sont parfois négligés	Assurer les ressources et expertises nécessaires pour revoir les modalités d'aménagement, pour une prise en compte des problématiques sociales (par exemple paranoïa, phobies sociales et autres, troubles délirants, etc.)	Concevoir un plan d'intégration avec l'employé ayant un trouble de santé mentale, son gestionnaire et le Service de santé et sécurité (SST) et le service de prévention et promotion de la santé (PPS) (si requis)	DRHE – Service du CAT, en collaboration avec la DSMD	31 mars 2025	Nombre de plans d'intégrations réalisés
	1.1.6. Défi d'intégration des adultes à partir de 21 ans ayant une DI TSA-DP au travail	Intégrer les adultes à partir de 21 ans à un travail pour favoriser leur potentiel	a) Offrir au sein de nos installations / services, des plateaux de travail afin d'intégrer ces jeunes adultes dans un milieu de travail adapté via : <ul style="list-style-type: none"> • Plateau de travail • Stage • Expériences de bénévolat b) Faire connaître davantage les services socio-professionnels offerts au CIUSSS NIM c) Poursuite du projet subventionné par l'OPHQ, "Trajectoires socioprofessionnelles et qualité de vie. Un projet d'accompagnement des nouveaux services socioprofessionnels de première ligne en DI TSA-DP"	a) DJSP b) DJSP, DRHE, DCRM c) DJSP et CÉR	a) 31 mars 2025	a) <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de plateaux de travail mis en place au CIUSSS NIM • Nombre de jeunes adultes intégrés dans un plateau de travail au CIUSSS NIM • Nombre de participants qui ont intégré une place de stage • Nombre d'expériences de bénévolat b) Nombre d'activités de promotion
1.2. Accès à l'emploi : lors d'un retour au travail	Limitations fonctionnelles permanentes qui empêchent l'employé de reprendre son travail en lien avec les obstacles suivants : 1.2.1. <ul style="list-style-type: none"> • Compétence/expertise de l'employé dans un autre domaine • L'employé doit répondre aux exigences du poste convoité (tests) • Disponibilité d'un poste d'accommodement 	S'assurer du maintien du lien d'emploi d'un employé en lui permettant une seconde carrière	a) Regarder les compétences et intérêts de l'employé et vérifier les listes de postes vacants ou à venir pour l'affichage b) Vérifier avec la dotation les postes disponibles et communiquer avec les gestionnaires pour connaître les détails du poste c) Faire passer les tests nécessaires ou entrevus pour l'obtention d'un poste d) Rédiger une entente d'accommodements e) Faire des rencontres avec l'employé et le syndicat	DRHE – Service de PPS, service PA et services SST	31 mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de dossiers actifs (CNESST et assurance-salaire) • Ratio du nombre de demandes reçues étudiées sur total reçu • Taux de succès des demandes reçues
	1.2.2. Dans le contexte du retour au travail, les aspects du maintien en emploi et de l'accès aux promotions sont parfois négligés	Assurer les ressources et expertises nécessaires pour revoir les modalités d'aménagement, pour une prise en compte des problématiques sociales	a) Concevoir un plan de retour au travail avec l'employé ayant un trouble de santé mentale, son gestionnaire et le Service SST, en collaboration avec le Service PPS b) Faire connaître davantage le Programme de soutien et de réintégration au travail du Service PPS	DRHE en collaboration avec la DSMD	31 mars 2025	Nombre de plans de retour au travail

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

Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS						
1. Accessibilité et intégration à l'emploi (suite)						
1.3 Accès à l'emploi : lors du maintien dans le poste de travail actuel	1.3.1 Limitations fonctionnelles permanentes survenues de façon graduelle ou subite qui empêchent l'employé dorénavant d'accomplir toutes les tâches inhérentes à son poste et méconnaissance des gestionnaires et des employés-collègues sur le handicap de l'employé et son impact fonctionnel, psychologique et cognitif	Maintenir l'employé dans son poste avec des accommodements raisonnables et définir les limitations des tâches avec la collaboration de l'employé	a) Adaptation de son poste de travail et réouverture de sa description de tâches pour un accommodement raisonnable b) Modalité de communication à l'équipe pour expliquer le handicap de l'employé et des accommodements qui ont été mis en place c) Révision annuelle des modalités d'accommodement d) Libérer l'employé pour des formations reliées à son poste ou pour un suivi psychologique	DRHE en collaboration avec la DSMD, le gestionnaire et l'employé	31 mars 2025	Nombre de personnes maintenu dans leur emploi actuel avec plan d'accommodement de leur handicap
1.4 Accès aux meilleures pratiques en matière d'accueil et d'orientation pour un employé handicapé	Connaissance des meilleures pratiques	Mieux outiller l'équipe	Participer au webinaire : « Accueillir et orienter un-e salarié-e handicapé-e : les conditions pour une intégration réussie! » par la Commission des partenaires du marché du travail par les représentants de la DRHE sur le groupe de travail et relever toute opportunité d'amélioration pour notre organisation	DRHE	31 mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> Participation à la formation Nouvelles actions à mettre en place dans l'organisation
AXES D'INTERVENTIONS						
2. Programmes et services						
2.1 Accès à tous les programmes et services	2.1.1. La littératie ou l'analphabétisme des personnes qui ne permet pas l'utilisation du matériel d'intervention proposé	S'assurer de la capacité de la personne à utiliser le matériel proposé (livres, textes, outils d'interventions, etc.)	a) Sensibiliser le personnel aux enjeux vécus par les personnes handicapées et aux enjeux de la littératie b) Soutenir le personnel à développer des documents d'enseignement adapté aux besoins des personnes handicapées et se souciant des enjeux de littératie	DSM-DSI – volet pratiques professionnelles	31 mars 2025	a) Diffusion de la nouvelle capsule a) Ajout de la capsule dans la trousse de formation du nouvel employé b) Nombre de documents élaborés ou révisés tenant compte de la littératie
	2.1.2. Difficulté pour certains usagers à se rendre à un rendez-vous ou se déplacer en hôpital	Faciliter l'accessibilité à nos services en offrant différentes modalités pour obtenir un service.	a) Agrément Canada : Consolidation et Bonification de la documentation structurante pour la télésanté au sein du CIUSSS NIM ainsi que la diffusion, la promotion et la mise en place d'une culture télésanté dans le but d'avoir une pratique standardisée et d'assurer une expérience de qualité pour la patientèle dans l'ensemble du CIUSSS b) Rendre davantage accessible les services en poursuivant le déploiement des activités de télésanté dans les services ambulatoires, dans les services de première ligne en CLSC téléconsultations en CHSLD et autres services pour les personnes handicapées c) Déployer du projet Soins intensifs à domicile (SIAD) aux usagers du soutien à domicile (SAD) dans les RLS AMN et VPP	a) DTSN Collaboration : DRTI et directions cliniques b) DTSN Collaboration : DRTI et les directions cliniques c) DSADP - SAD	31 mars 2025	a) Rapport d'agrément et Audits interne b) Nombre de service où une modalité de téléconsultation a été explorée ou est disponible c) Nombre d'usagers ayant eu une prise en charge par le SIAD

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

Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS						
2. Programmes et services (suite)						
2.1 Accès à tous les programmes et services (suite)	2.1.3 Obstacle de l'absence de ressource en hébergement alternatif pour la clientèle DI-TSA-DP de moins de 65 ans	Offrir un milieu alternatif pour héberger la clientèle DI-TSA-DP de 65 ans et moins	Inaugurer, au printemps 2024, la maison alternative Rivière-des-Prairies, comprenant 72 places d'hébergement	DH	31 mars 2025	Nombre d'utilisateurs admis
	2.1.4 Obstacle du manque de main-d'œuvre spécialisée pour offrir les services à la clientèle DI TSA-DP ayant des besoins particuliers	Identifier des alternatives pour palier au manque de main-d'œuvre spécialisée pour offrir les services à la clientèle DI TSA-DP ayant des besoins particuliers	a) Mettre en place une brigade composée d'étudiants dans un programme, relatif à l'intervention psychosociale, pour soutenir les professionnels en réponse à l'obstacle d'accessibilité aux soins b) Améliorer l'attractivité des postes pour les équipes de suivi (plus de postes à temps partiel, aménagement de temps de travail, embauches de stagiaires, programmes cooptés, etc.), également les groupes par RLS	DJSP Collaboration : DRHE	31 mars 2025	a) Nombre d'étudiants composant la brigade Nombre de dossiers transférés à la brigade b) Pourcentage de postes vacants
	2.1.5 Obstacle d'adapter nos services à la clientèle DI TSA-DP ayant des besoins particuliers	Adapter les services pour la clientèle DI TSA-DP ayant des besoins particuliers	Explorer l'aménagement d'horaires davantage adaptés pour cette clientèle a besoins particuliers dont une offre de services de groupe à l'extérieur des heures ouvrables	DJSP	31 mars 2025	Nombre de nouvelles plages horaires adaptées aux besoins de la clientèle Nombre de groupes mis en place pour répondre aux besoins de la clientèle
	2.1.6 Obstacle de manque de soutien pour l'utilisation des fonds du Programme de soutien à la famille d'enfants lourdement handicapés	Identifier des solutions alternatives pour pallier à la pénurie de ressources en répit	Procéder à des ententes avec les organismes et l'offre de répit à domicile pour pallier à la pénurie de ressources en répit	DJSP	31 mars 2025	Nombre d'ententes conclues
	2.1.7 Obstacle d'absence de la possibilité d'accompagnement de la clientèle handicapée à un rendez-vous en hôpital	Mise en place d'un processus qui permettra à l'utilisateur de réserver un bénévole pour l'accompagner la journée de son rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> Identifier le processus pour chacun des hôpitaux de santé physique ; un numéro de téléphone sera identifié, ainsi qu'une adresse courriel, et ce, pour chacun des hôpitaux de santé physique dans un premier temps Diffuser les informations via notre page intranet et site web Informers nos gestionnaires, employés et médecins de ce processus, ainsi que la population 	DH DGA-SPGS DCRM	31 mars 2025	Mise en place du service dans nos hôpitaux de santé physique
Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS						
3. Communication						
3.1 Accessibilité des informations	3.1.1. Obstacle de la non-visibilité et la méconnaissance des outils disponibles par notre population et nos employés	Promouvoir notre plan d'action et améliorer l'accessibilité à l'information de nos services aux personnes handicapées et promouvoir notre plan d'action de façon	a) Bonifier la section dédiée aux personnes handicapées dans l'intranet avec davantage d'information (visibilité des vidéos d'autoformation pour mieux accueillir les personnes handicapées par l'OPHQ, du plan d'action et témoignages internes) b) Organiser la promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées sur les outils de communication du CIUSSS (Site Web, Intranet, Facebook interne et externe, LinkedIn), en juin	DCRM	a) En continu b) Juin 2024	a) Nombre de mise à jour de l'intranet b) Nombre d'actions réalisées

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

		transversale, en améliorant d'une part notre accessibilité et intégration à l'emploi et d'autre part, en améliorant la capacité de nos employés à mieux accueillir les personnes handicapées dans tous nos services	<p>c) Bonifier la section dédiée aux personnes handicapées sur notre site internet, avec davantage d'information sur l'accessibilité de notre organisation</p> <p>d) Organiser la promotion du Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées lancé par le gouvernement du Canada (emploi et développement), en octobre</p> <p>e) Organiser la promotion de la journée internationale des personnes handicapées, en décembre</p> <p>f) Explorer l'ajout d'une section pour rassembler les informations d'accessibilité dans le site web</p>		<p>c) En continu</p> <p>d) Octobre 2024</p> <p>e) Décembre 2024</p> <p>f) 31 mars 2025</p>	<p>c) Nombre de mise à jour du site internet</p> <p>d) Nombre d'actions réalisées</p> <p>e) Nombre d'actions réalisées</p> <p>f) Actualisation d'une nouvelle section</p>
	3.1.2 Obstacle de la méconnaissance des besoins de la clientèle handicapée, qui se présente dans nos installations	Explorer les différentes actions à mettre en place pour contribuer au développement du personnel présent dans les accueils de nos différentes installations pour mieux accueillir	<p>a) Mieux outiller le personnel présent dans les accueils de nos différentes installations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agentes administratives • Personnel de la sécurité <p>b) Mieux outiller le personnel dans les postes de téléphonie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 336 Nord • Téléphonie 	<p>a) DSM, DSADP et MUSCSO</p> <p>b) DCRM et DAI</p>	<p>a) 31 mars 2025</p> <p>b) 31 mars 2025</p>	Intégration de la capsule « Connaissez-vous votre interlocuteur » à la trousse de formation d'accueil des agentes administratives, du personnel de sécurité, du 336 Nord et du personnel dans les postes de téléphonie
Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS						
4. Accessibilité et sécurité des lieux physiques						
4.1. Stationnement/ extérieurs	4.1.1. Obstacles dans les aires de stationnement : aucune bande d'accès latérale entre les places de stationnement et obstacles dans les zones d'arrivée et de départ des véhicules	Faciliter l'accès aux véhicules et l'accès aux personnes à mobilité réduite	<p>a) Débuter les travaux de lignage pour corriger les places adaptées dans le stationnement CHSLD CA</p> <p>b) Poursuivre l'étude de réfection des stationnements sur les sites du CIUSSS (9 sites), planifier des projets de réfection dans le cadre des plans de maintien des actifs et identifier une solution à l'interne pour le lignage selon les normes</p>	DAI – construction et service EEI	<p>a) Septembre 2024</p> <p>b) 31 mars 2025</p>	<p>a) Nombre d'espaces pour personnes à mobilité réduite avec bandes d'accès latéral répondant aux normes</p> <p>b) Nombre d'accès aux véhicules répondant aux normes dans les entrées principales</p>
	4.1.2 Obstacle d'accessibilité à la cour arrière du CHSLD Paul-Gouin	Aménager la cour arrière	Aménager la cour arrière du CHSLD	DAI – construction et service EEI	31 mars 2025	Accessibilité à la cour arrière du CHSLD Paul-Gouin
	4.1.3 Obstacle d'accessibilité à un jardin potager collectif du Centre Jean-Jacques Gauthier, situé dans le centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain	Installation d'un jardin potager collectif accessible	Mettre en place des allées et bacs de jardinage accessibles pour la mobilité réduite	DAI – construction et service EEI Collaborateur : DAI -Coordonnateur sécurité stationnement	Septembre 2024	Accessibilité au jardin potager
	4.1.4 Obstacle au niveau des bornes de péage non adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite	Faciliter l'accès aux bornes de péage non adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite	Valider auprès de la SPAQ si les bornes de péages sont adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite dans toutes les installations du CIUSSS NIM	Coordination des MUSCSO	31 mars 2025	Accessibilité des bornes de péages

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

	4.1.5 Obstacle d'accessibilité aux jardins de la mémoire	Faciliter l'accès aux jardins de la mémoire aux personnes à mobilité réduite	Inclure cette accessibilité aux travaux prévus pour les installations : a) CHSLD PG b) CHSLD Légaré	DAI – construction et service EEI	a) Mai 2024 b) Décembre 2025	Accessibilité aux jardins de la mémoire	
4.2. Entrées et vestibules	4.2.1. Obstacles dans les entrées, dans les portes extérieures du parcours et dans les vestibules	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite du véhicule jusqu'à la porte d'entrée	Projet de réfection en cours : a) Rampe de sortie de secours au CHSLD PG b) Entrée principale CH NDM c) Mise en conformité des installations prioritaires en fonction du budget octroyé parmi les sites suivants CHSLD SL, CHSLD SJP, CHSLD BC, CHSLD PP, HF, HSM AP, PDO, HJT . CIBLE : au moins 1 sites d'ici mars 2025	DAI – construction et service EEI	a) Mai 2024 b) 31 mars 2025 c) 31 mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'entrées piétonnières accessibles • Nombre d'entrées principales qui disposent d'ouvre-portes automatiques • Nombre d'entrées principales avec un vestibule à la grandeur suffisante 	
4.3. Circulation intérieure	4.3.1. Obstacles dans le parcours intérieur, des portes intérieures du parcours et au niveau des systèmes de commande	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site pour faciliter l'accès à mobilité réduite	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à l'intérieur des parcours pour chaque bâtiment sans obstacle • Portes d'accès à l'intérieur du bâtiment, conformes • Nombre de boutons de commande à la hauteur requise 	
	4.3.2. Obstacle de l'absence de signalisation adéquate pour les personnes ayant un handicap visuel	Offrir un milieu accessible universel	Déploiement du plan directeur de signalisation qui prévoit le braille sur le panneau d'identification de service pour l'accessibilité universelle dans les CLSC suivants : a. CLSC AH, b. CLSC Villeray, c. CLSC BC, d. CLSC SL e. CLSC PP	DAI	a) À confirmer b) À confirmer c) À confirmer d) À confirmer e) Mars 2025	Nombre d'unités de soins où la signalisation de en braille est déployée	
Aspects visés	Obstacles priorités		Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS							
4. Accessibilité et sécurité des lieux physiques (suite)							
4.4. Sécurité/ incendie	4.4.1. Obstacles à l'évacuation de la clientèle handicapée, dans les installations d'hébergement courte et longue durée	Simulations d'évacuations dans les milieux d'hébergement courte et longue durée	Outiller le personnel dans les milieux d'hébergement courte et longue durée pour assurer l'évacuation sécuritaire de la clientèle handicapée	Coordination MUSCSO	31 mars 2025	Embauche d'un technicien en prévention des incendies	
4.5. Autres normes	4.5.1. Obstacles au niveau des ascenseurs	4.5.1.1 Obstacles aux exigences pour ascenseurs	Mise à niveau au moyen de projets de réfection d'ascenseurs afin de faciliter l'utilisation des ascenseurs aux personnes à mobilité réduite	Projet de réfection d'ascenseurs en cours : a) Réfection et mise aux normes ascenseurs 4, 5, 6 à l'HJT b) Ascenseur C1 à CH NDM	DAI – construction et service EEI	a) 31 mars 2026 b) Décembre 2024	Nombre d'ascenseurs avec commandes accessibles et des services pour se rendre aux étages avec facilité

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

				c) Ascenseur 3 à l'HF d) Pour chacun des sites, identifier la conformité en accessibilité universelle des ascenseurs pour prioriser la mise à niveau de ceux qui donnent accès à tous les espaces.		c) Décembre 2024 d- Mars 2025	
		4.5.1.2 Obstacles au niveau des appareils élévateurs à plate-forme pour passages	Mise à niveau aux normes afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite pour accès difficiles dans le bâtiment	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	Lorsque requis, l'accès dans le bâtiment avec aide d'une élévatrice à plate-forme
Aspects visés	Obstacles priorités		Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS							
4. Accessibilité et sécurité des lieux physiques (suite)							
	4.5.2 Obstacles au niveau de l'emplacement des toilettes, de la conception des toilettes, des salles de toilettes spéciales, les toilettes qui ne permettent pas de faire « un 360 degrés » avec un fauteuil roulant et de la signalisation déficiente ou inexistante pour indiquer les toilettes adaptées (pictogramme international d'accessibilité)		Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite aux toilettes adaptées	Projet de réfection en cours : • Salles de bain HJT (8 ^e étage)	DAI – construction et service EEI	31 mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de toilettes accessibles par étage (vs le requis) • Nombre de toilettes qui sont adaptables (vs le requis) • Nombre de toilettes spéciales qui sont adaptables pour les hommes et les femmes pour personnes à mobilité réduite (vs le requis) • Signalisation conforme pour toutes les toilettes dans les lieux publics • Plan de mesures d'urgence adapté
	4.5.3 Obstacles au niveau des rampes intérieures	Obstacles au niveau des rampes	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite	Projets en cours, réfection et installation de mains courantes au 2 ^e étage du CHSLD Auclair	DAI – construction et service EEI	31 mars 2025	Nombre d'accès à l'entrée principale avec rampe construite selon normes

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

	4.5.4 Obstacles au niveau des salles de réunion	Obstacles de place pour des fauteuils roulants	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs) pour : a) HJT b) PD	DAI – construction et service EEI	En continu	Nombre de salles de réunion avec places accessibles pour des fauteuils roulants (vs requis)
	4.5.5 Obstacles au niveau des fontaines d'eau	Obstacles de non-accessibilité aux fontaines d'eau	Mise à niveau des non-conformités afin de faciliter l'accès aux fontaines d'eau	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs) a) HSCM, F et JT	DAI – construction et service EEI	En continu a) Déc 2024	Nombre de fontaines conformes
Aspects visés	Obstacles priorités		Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS							
5. Approvisionnement							
5.1 Approvisionnement accessible	5.1.1 Accessibilité limitée pour les personnes handicapées à des biens inclusifs et adaptés	Favoriser l'accessibilité des personnes handicapées à l'aide de biens inclusifs et adaptés, en respect au décret	Sensibilisation des agents contractuels à l'annexe 4 des principes directeurs de notre politique d'approvisionnement qui est de favoriser l'accessibilité des personnes handicapées à l'aide de biens inclusifs et adaptés	DRFL		En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'employés sensibilisés • Nombre de contrats auquel une clause d'accessibilité a été ajoutée

CÉR : Comité d'éthique et de la recherche

DJSP : Direction des programmes - Jeunesse et activités de santé publique

CH NDM : Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci

CHSLD AU : CHSLD Auclair

CHSLD CA : CHSLD de Cartierville

CHSLD LA : CHSLD Laurendeau

CHSLD LE : CHSLD Légaré

CHSLD PG : CHSLD Paul-Gouin

CHSLD PL: CHSLD Paul-Lizotte

CHSLD PP : CHSLD de La Petite-Patrie

CHSLD SL : CHSLD de Saint-Laurent

CHSLD SJP : CHSLD Saint-Joseph-de-la-Providence

CIT de l'HSCM : Centre intégré de traumatologie de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal

CLSC AH: CLSC Ahuntsic

CLSC BC : CLSC Bordeaux-Cartierville

CLSC PP : CLSC de La Petite-Patrie

CLSC MN : CLSC Montréal-Nord

CLSC SL : CLSC de Saint-Laurent

CLSC VI : CLSC de Villeray

CMSSS RP : Centre multiservices de santé et de services sociaux Rivière-des-Prairies

CSAMDN LO : Centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain

DCRM : Direction des communications et relations avec les médias

DAI : Direction des actifs immobiliers

DI-TSA-DP : Déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique

Mise à jour : 2024-07-16

mc/sb

Page 8 sur 8

DRHE : Direction des ressources humaines, des affaires juridiques et enseignement DSI : Direction des soins infirmiers
DSM : Direction des services multidisciplinaires
DSMD : Direction des programmes de santé mentale et dépendance
DSN : Dossier santé numérique
DTSN : Direction de la transformation et de la santé numérique
ue FB : Facebook
k
G
M
F
-
U
:
G
r
o
u
p
e
d
e
m
é
d
e
c
i

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

de famille universitaire HF : Hôpital de
HJT : Hôpital Jean-Talon
HSCM : Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal
HSM AP : Hôpital en santé mentale Albert-Prévost
MA RP : Maison alternative de Rivière-des-Prairies
MUSCSO : Mesures d'urgence, sécurité civile et sécurité organisationnelle
PDO : Pavillon Dorion
RLS : Réseau local de services
Service CAT : Service du Centre d'expertise en acquisition de talents, diversité et expérience candidat
Service PPS : Service de prévention et promotion de la santé
Service PA : Service partenaires d'affaires
Service EEI : Service d'exploitation et entretien des immeubles
SP GR : Soins palliatifs Gracia
SPAQ : Société Parc Auto du Québec

Annexe 3 – Travaux d'accessibilité en CHSLD, hôpital et CLSC (plans et réalisation)

Travaux d'accessibilité en CHSLD (plans et réalisation)

Obstacle / site	CSAMDN LO	CHSLD SJP	CH NDM	CHSLD PG	CHSLD LA	CHSLD AU	CHSLD CA	CHSLD SL	CHSLD LE	CHSLD PL	CHSLD PP	SP Gracia (pav Bat)	MARP
Stationnement/ extérieur	2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	Conforme Cases réservées & accès ext.	Étude de réfection	2023-2024 Étude de réfection	Étude de réfection	2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	2023-2024 Étude de réfection	Étude de réfection	2024-2025 Travaux	2023-2024 Étude de réfection	Conforme
Rampes extérieures	Finalisé janvier 2024		2024-2025 Travaux	Mai 2024 Travaux Sortie de secours						2023-2024 Travaux finalisés rampes arrières			Conforme
Jardins extérieurs	Finalisé Mai 2024	Jardin mémoire	Jardin mémoire	Mai 2024	Jardin mémoire	Jardin mémoire	Jardin mémoire	Jardin mémoire	2025 Travaux	Jardin mémoire	Jardin mémoire		Conforme
Ascenseurs	Conforme		Déc 2024 Réfection C1				Conforme C						Conforme
Toilettes	Conforme 6 SDB	Conforme 5 SDB				Conforme 4 SDB			Conforme 3 SDB (janvier 2023)				Conforme
Rampes intérieures		Plan 4 ^e étage Suspendu Financement		Plan Entrée principale et salle à manger Suspendu Financement		2023-2024 2 ^e étage				2023-2024 Travaux			Conforme
Signalisation													

Légende :

Conforme
Complété
En cours / Année courante
Prévu futur
Abandonné

Travaux d'accessibilité en CH et CLSC (plans et réalisation)

Obstacle / site	HSCM	HJT	HF	HSM AP	CMSSS RP	CLSC AH	CLSC MN	CLSC BC	CLSC PP	CLSC SL	CLSC VI	PDO
Stationnement/ extérieur	2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	Conforme 2024	Étude de réfection	Étude de réfection	2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	Étude de réfection	2023-2024 Étude de réfection
Rampes extérieures	Conforme Aile J		2024-2025 Travaux A+0077861 (143K\$)		2023-2024 Travaux Entrée princi. Fin prévue Août 24							2024-2025 Travaux A+078422 (221K\$)
Ascenseurs	Conforme A15	Conforme A1-A2-A3	Conforme A4	Conforme A1-A2					Conforme	Conforme	Conforme	
	2023-2024 Plan A5 Financement	Fin en 2026 Réfection A4-A5-A6	2024-2025 Travaux									
Toilettes	Conforme 4H (2021)		Conforme 8eD	Conforme					Conforme	Conforme	Conforme	Conforme RDC
Rampes intérieures	Complété été 2023 Aile J								Conforme	Conforme	Conforme	
Signalisation						2024- 2025 Travaux		2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	2024-2025 Travaux	

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

Québec 