

Bilan au 31 mars 2018 du plan d'action 2016-2018 à l'égard des personnes handicapées

Direction des services intégrés de 1^{ère} ligne
Mars 2018

Table des matières

Introduction	3
Reddition de compte	4
Bilan 2016-2018 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	4
A) Direction responsable : direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques	5
B) Direction responsable : commissariat aux plaintes et à la qualité des services	8
C) Direction responsable : direction adjointe – communications et des relations avec les médias	10
D) Direction responsable : direction adjointe – accès et trajectoires de soins	13
E) Direction responsable : direction des services techniques	15
F) Direction responsable : direction des services financiers / service d'approvisionnement	16

INTRODUCTION

Le CIUSSS Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM) présente son bilan 2016-2018 de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2016-2018. Conformément à l'article 61.1 de 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), elle prévoit que chaque ministère ou organisme public qui emploie au moins 50 personnes adopte et rend public annuellement un plan d'action visant à accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées dans les secteurs d'activités relevant de ses attributions.

En publiant son bilan 2016-2018, le CIUSSS NIM souhaite poursuivre l'accroissement de la participation sociale des personnes handicapées et de donner des services à tous les usagers dans un environnement adéquat, sécuritaire et répondant à leurs besoins.

Ce document rend compte de l'état de réalisation des actions mises en œuvre en date du 31 mars 2018.

REDDITION DE COMPTE

Accès à l'égalité en emploi

Voici quelques initiatives mises en place par l'organisation en matière d'accès à l'égalité en emploi (non exhaustif) :

- Mention dans les affichages externes sur notre site internet que le CIUSSS NIM applique un programme d'accès à l'égalité en emploi.
- Présentation sur les possibilités d'emploi au sein d'organismes communautaires du territoire :
 - Rendez-vous de l'emploi de Bordeaux-Cartierville
 - Autobus de l'emploi avec Impulsion travail
 - Centre Annour.
- Embauche d'infirmières diplômées hors Canada.
- Actuellement en phase d'analyse pour le Programme d'intégration-travail-formation (PITF) pour l'embauche d'infirmières diplômées hors Canada.
- Formation offerte aux gestionnaires de l'organisation sur le processus de sélection en recrutement externe, qui inclut la présentation du contexte légal.

Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :

- Le nombre de plaintes reçues et traitées : voir *reddition de comptes* dans le tableau de la Direction des ressources humaines - Service Prévention et promotion de la santé
- Les mesures d'accommodements mises en place en ce sens : voir *reddition de comptes* dans le tableau de la Direction des ressources humaines - Service Prévention et promotion de la santé.

Stratégie organisationnelle pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées :

- Poursuite des actions prévues au plan (rapport d'élaboration du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE))
- Reddition de comptes à réaliser pour février 2019.

BILAN 2016-2018 DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le CIUSSS NIM a misé sur quatre mesures dont celles liées à l'accessibilité et à l'intégration à l'emploi, aux communications, à l'accessibilité et à la sécurité des lieux physiques et à l'approvisionnement.

**A) DIRECTION RESPONSABLE : DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES,
COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES**

Objectif de réduction d'obstacles :

- Le nombre exact de personnes handicapées n'est pas connu puisque la déclaration est volontaire.
- Absence de programme de développement de l'employabilité.
- Les ressources humaines ne communiquent pas avec les personnes handicapées, lorsqu'elles sont connues, afin de leur faire connaître les obstacles à leur intégration.

Service de la dotation interne et du recrutement

Actions / moyens du plan d'action	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suite à donner
Précision dans les affichages de postes que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.	Précision dans les affichages externes sur notre site internet que le CIUSSS NIM applique le Programme d'accès à l'égalité en emploi, qui vise notamment les personnes handicapées.		<p>Démarche de paramétrage en cours afin que cette mention apparaisse sur le site de recrutement Santé Montréal.</p> <p>Maintien de cette pratique dans les affichages externes sur notre site internet.</p> <p>Arrimage en cours avec le Service aux cadres qui effectue des affichages externes pour les postes d'encadrement.</p> <p>Poursuite des actions à cet égard, le livrable identifié dans le plan d'action 2016-2018 sur l'intégration des personnes handicapées étant en novembre 2018.</p>
Adaptation des outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande.	<p>Nombre de demandes d'accommodements reçues au cours de l'année.</p> <p>Nombre de mesures d'accommodements mises en place au cours de l'année.</p>	Une demande d'accommodements et une mesure d'accommodements réalisées au cours de l'année 2017-2018.	<p>Analyse des demandes d'accommodements au cas par cas, chaque demande comportant ses particularités.</p> <p>Poursuite des actions à cet égard, le livrable identifié dans le plan d'action 2016-2018 sur l'intégration des personnes handicapées étant en novembre 2018.</p>

Service santé et sécurité du travail

Actions / Moyens du plan d'action	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suite à donner
<p>Analyse des demandes d'adaptation reliées aux conditions de travail et évaluation de la faisabilité en matière d'accommodements raisonnables pour les personnes handicapées.</p>	<p>Réponse aux demandes d'adaptation et d'évaluation de faisabilité en conformité avec le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</p> <p>Mesures d'accommodements mises en place.</p> <p>Plaintes reçues.</p>	<p><u>Pratiques actuelles</u> : Analyse des demandes et évaluations de la faisabilité effectuées selon les besoins par le Service de prévention et promotion de la santé (SPPS).</p> <p><u>Au besoin</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dossiers médicaux demandés au médecin traitant • informations complémentaires demandées au médecin traitant • expertises médicales • évaluation de postes • évaluations par un expert externe <p>Aucune plainte reçue.</p>	<p>Élaboration et implantation d'une procédure formelle pour l'analyse des demandes d'adaptation et d'évaluation de faisabilité en matière d'accommodements raisonnables.</p> <p><u>Responsable</u> : SPPS</p> <p><u>Collaborateurs principaux</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotation • Service de relations avec le personnel • Service de santé et sécurité au travail (SST) • Direction des services techniques (DST)
<p>Études des demandes d'adaptation d'aide technique pour une personne handicapée à un lieu ou à un poste de travail et évaluation des mesures d'accommodements raisonnables.</p>	<p>Réponses aux demandes d'adaptation d'aide technique et d'évaluations des mesures d'accommodements raisonnables en conformité avec le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</p> <p>Mesures d'accommodements mises en place.</p>	<p><u>Pratiques actuelles</u> : Demandes d'adaptation d'aide technique et d'évaluations des mesures d'accommodements raisonnables par le Service de prévention et promotion de la santé.</p> <p><u>Au besoin</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dossiers médicaux 	<p>Élaboration et implantation d'une procédure formelle pour l'étude des demandes d'adaptation d'aide technique et d'évaluation des mesures d'accommodements raisonnables.</p> <p><u>Responsable</u> : SPPS</p> <p><u>Collaborateurs principaux</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotation • Service de relations avec le personnel

Actions / Moyens du plan d'action	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suite à donner
	Plaintes reçues.	demandés au médecin traitant. <ul style="list-style-type: none"> • informations complémentaires demandées au médecin traitant. • expertises médicales. • évaluation de poste par le SPPS. • évaluation de postes par un expert externe. Aucune plainte reçue.	<ul style="list-style-type: none"> • Service SST • DST

B) DIRECTION RESPONSABLE : COMMISSARIAT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Objectif de réduction d'obstacles :

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a reçu quelques plaintes faisant état de préoccupations relatives à l'accessibilité physique interne restreinte par endroits (salle de bains pour les fauteuils roulants, rampes d'accès, etc.) ou le manque d'information sur les services disponibles.

Pour la clientèle ayant une déficience physique (DP), une plainte a été présentée concernant le temps d'attente trop long en vue d'une évaluation pour obtenir un quadriporteur. Pour la clientèle ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (DI-TSA), l'accès à des services de suivis psychosociaux, de stimulation et de soutien financier pour obtenir du répit est problématique.

Commissariat aux plaintes

Actions / Moyens du plan d'action	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suites à donner
Un suivi est fait de façon individuelle ou systémique pour corriger les obstacles pour chaque plainte effectuée par une personne handicapée.		Réalisé Les mesures correctives appropriées ont été mises en place par les directions concernées et un suivi a été accordé en temps opportun.	En continu
Traitement des plaintes de façon diligente et application de mesures correctives lorsque nécessaires.		Processus d'examen des plaintes expliqué sur le site web. Formulaires à remplir accessibles. Références à des organismes d'assistance et d'accompagnement présentées en cas de besoin.	Objectif atteint.
Liste des droits des usagers et des personnes handicapées déposée sur le site web.			Objectif atteint

Les documents du commissariat déposés sur le site web présentant le processus d'examen des plaintes de l'établissement ne sont pas accessibles aux personnes non-voyantes.

Outils pour le commissariat aux plaintes

Actions / Moyens du plan d'action	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suites à donner
Création et diffusion d'une capsule audio sur le site web. Référence au 331-Nord lorsque nécessaire.	Lien audio fonctionnel : http://ciusss-nordmtl.gouv.qc.ca/index.php?id=15456 Autres documents : http://ciusss-nordmtl.gouv.qc.ca/index.php?id=15455	Amélioration de l'accès à l'information sur le régime d'examen des plaintes aux personnes handicapées.	Objectif atteint

C) DIRECTION RESPONSABLE : DIRECTION ADJOINTE – COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Objectif de réduction d'obstacles :

Manque de standard du site web.

Actions et moyens mis en place

Actions / Moyens du plan d'action	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suites à donner
<p>Utilisation de moyens de communication divers pour souligner la semaine :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nouvelles sur le site intranet et le site web du CIUSSS. 2. Affiches à disposer dans les installations. 3. Activités de sensibilisation (table d'information). 4. Stratégie à développer pour les médias sociaux et l'affichage numérique. 	<p>Sensibilisation de la population et les employées aux difficultés que rencontrent les personnes handicapées.</p>	<p>Non réalisé</p>	<p>Reportée en mai-juin 2018 (points 1 à 3) et à l'automne 2018 (point 4)</p>
<p>Mise en place d'un nouveau site web en tenant compte des besoins identifiés.</p>	<p>Création d'un site adapté aux personnes handicapées.</p>	<p>Appel d'offres lancé en 2017.</p>	<p>Développement de l'architecture en 2018. Lancement du site reporté en 2019.</p>
<p>Utilisation de moyens de communication divers pour souligner la semaine :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Nouvelles sur le site intranet et le site web du CIUSSS. 	<p>Sensibilisation de la population et les employées aux difficultés que rencontrent les personnes handicapées.</p>	<p>Non réalisé</p>	<p>Reportée en mai-juin 2018 (points 1 à 3) et à l'automne 2018 (point 4)</p>

Actions / Moyens du plan d'action	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suites à donner
<p>6. Affiches à disposer dans les installations.</p> <p>7. Activités de sensibilisation (table d'information).</p> <p>8. Stratégie à développer pour les médias sociaux et l'affichage numérique.</p>			
<p>Mise en place d'un nouveau site web en tenant compte des besoins identifiés.</p>	<p>Création d'un site adapté aux personnes handicapées.</p>	<p>Appel d'offres lancé en 2017.</p>	<p>Développement de l'architecture en 2018.</p> <p>Lancement du site reporté en 2019.</p>
<p>Utilisation de moyens de communication divers pour souligner la semaine :</p> <p>9. Nouvelles sur le site intranet et le site web du CIUSSS.</p> <p>10. Affiches à disposer dans les installations.</p> <p>11. Activités de sensibilisation (table d'information).</p> <p>12. Stratégie à développer pour les médias sociaux et l'affichage numérique.</p>	<p>Sensibilisation de la population et les employées aux difficultés que rencontrent les personnes handicapées.</p>	<p>Non réalisé</p>	<p>Reportée en mai-juin 2018 (points 1 à 3) et à automne 2018 (point 4)</p>

Manque de formation pour l'édimestre

Actions / Moyens	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suite à donner
Formation de l'édimestre pour le familiariser avec les standards d'accessibilité.	Autonomie d'un édimestre formé aux standards d'accessibilité web.	Formation reçue en janvier 2018 par l'édimestre web et l'édimestre intranet	Formations supplémentaires prévues lors du dépôt de la mise à jour des standards par le Conseil du trésor, prévue en 2018.

Méconnaissance de la difficulté que rencontrent les personnes handicapées, pas d'action proactive.

Actions et moyens mis en place

Actions / Moyens	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suite à donner
Rencontre avec les différents acteurs impliqués, site Web adapté aux besoins.	Création d'un site web adapté aux personnes handicapées, qui répond à leurs besoins.	Non réalisée	Reportée en 2018

D) DIRECTION RESPONSABLE : DIRECTION ADJOINTE – ACCÈS ET TRAJECTOIRES DE SOINS

Objectif de réduction d'obstacles :

Les téléphonistes qui travaillent au centre d'information (CI) ne peuvent pas donner les informations pertinentes aux usagers en lien avec des situations possibles de handicap parce que, souvent, la personne qui appelle n'ose pas en parler. Cette situation crée un obstacle à l'accès aux services pour les personnes handicapées.

Objectif : Faire en sorte que les personnes qui appellent au CI se sentent à l'aise de poser des questions sur l'accessibilité ou l'adaptation des services.

Actions et moyens mis en place

Actions/Moyens	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suites à donner
1. Intégration d'un message pour encourager les personnes à faire part de leurs obstacles pour que les téléphonistes puissent répondre à leurs besoins.	Mise en place d'un message dans la file d'attente.	Non atteint	Réévaluation de cette mesure et report, si requis, à l'année prochaine.
2. Documentation sur toutes les mesures disponibles pour surmonter les situations de handicap variées auxquelles peuvent se heurter les usagers.	La documentation n'a pas été systématique; par exemple, intégrer dans le gabarit une section « situations de handicap possibles » mais lorsque nous avons des informations, elles étaient notées systématiquement. En outre, il est de la mission du centre d'information, si l'information est requise et non disponible, de la chercher pour la personne et de la lui communiquer.	Atteint partiellement	A noter : nous avons eu trois appels de personnes qui ont mentionné un handicap. Report de la mesure mais la modifier en créant un gabarit. Poursuite de la recherche d'information non disponible dans notre cahier de références.
3. Organisation d'activités de formation avec les téléphonistes pour les sensibiliser aux difficultés rencontrées par les personnes qui vivent des	Réalisé ou non	Non atteint	Réévaluation de cette mesure et la reporter, si requis, l'année prochaine.

Actions/Moyens	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suites à donner
<p>situations de handicap.</p> <p>4. Intégration d'activités spécifiques dans nos processus pour nous assurer que la personne qui est potentiellement en situation de handicap le mentionne pour que le CI soit en mesure de l'aider.</p>	Réalisé ou non	Non réalisé	Réévaluer cette mesure et la reporter si requis pour l'année prochaine

E) DIRECTION RESPONSABLE : DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES

Objectif de réduction d'obstacles :

Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite à partir du stationnement jusqu'à l'intérieur du bâtiment, incluant l'identification des toilettes adaptées, l'aménagement de salles de bains et d'ascenseurs.

Actions mises en place

Actions / Moyens/ Objectifs	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suite à donner
<p>Aménagement du nombre de places requises et refonte des lignes des stationnements.</p> <p>Aménagement des trajectoires afin de faciliter les déplacements entre les stationnements et les bâtiments (bateaux de trottoir).</p> <p>Ajout de mains courantes à l'extérieur et de mains courantes à l'intérieur du bâtiment.</p> <p>Modification de la signalisation pour les toilettes adaptées dans les lieux publics.</p> <p>Adapter les salles de bains publiques.</p>	<p>Première Partie : Architecte mandaté pour remplir le rapport d'analyse (accès sans obstacle) pour chaque site : complété.</p> <p>Deuxième Partie : L'architecte doit soumettre un calendrier des visites pour chaque site afin de compléter le rapport d'analyse (en cours).</p> <p>Troisième Partie : Complétion de l'analyse préliminaire selon l'objectif pour chaque site.</p> <p>Quatrième partie : Approbation du plan d'action d'accès sans obstacle, à la suite du rapport d'analyse.</p> <p>Cinquième partie : Réalisation des travaux au plan pour 2018.</p> <p>Sixième partie : Planification de la réalisation des travaux additionnels aux plans</p>	<p>Première partie : Rapport d'analyse rempli par les architectes, à remettre au chef des services techniques pour discussion, modifications et approbation pour chaque site.</p> <p>Deuxième partie : Dessins et spécifications pour tous les correctifs à réaliser.</p> <p>Troisième partie : Ventilation du coût des travaux à réaliser et échancier de réalisation.</p> <p>Quatrième partie : Réalisation des correctifs planifiés.</p>	<p>Réalisation du mandat confié à la firme d'architectes et mise en place des correctifs au cours de l'année 2018. Facilitation de l'accès aux véhicules de réduction d'obstacles.</p>

Actions / Moyens/ Objectifs	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suite à donner
Aménagement des ascenseurs avec des commandes accessibles	triennaux de maintien des actifs pour les années à venir.		

F) DIRECTION RESPONSABLE : DIRECTION DES SERVICES FINANCIERS / SERVICE D'APPROVISIONNEMENT

Objectif de réduction d'obstacles :

Pas de politique officielle actuellement, mais elle sera considérée dans le futur.

Actions et moyens mis en place

Actions / Moyens/ Objectifs	Indicateurs de résultats	Résultats de la mesure	Suite à donner
Modification de la politique d'approvisionnement en biens et services.	Ajout dans les principes directeurs. Préoccupations liées aux personnes handicapées : « La considération, par l'établissement, des personnes handicapées dans l'acquisition des biens et services sera privilégiée, dans une perspective d'accessibilité et d'équité sociale. »	Intégration prévue au printemps 2018. Adoption de la politique par le conseil d'administration.	Diffusion de la politique.

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

Québec 