

# Plan d'action À l'égard des personnes handicapées

CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal  
6 novembre 2018

## Table des matières

1. Mise en contexte .....	3
2. Portrait du CIUSSS.....	3
2.1 Mission .....	3
2.2 Mandat enseignement et recherche.....	4
2.3 Population .....	4
2.4 Lieux et installations de travail.....	4
2.5 Effectifs.....	5
2.6 Organigramme des directions – CIUSSS NIM .....	6
3. Coordinatrice et responsable du plan d’action 2018-2021.....	7
4. Mesures prises depuis 2015 .....	8
5. Plan d’action 2018-2021 .....	8
5.1 Introduction.....	8
5.2 Mesures liées à l’accessibilité et l’intégration à l’emploi .....	9
5.3 Mesures liées aux communications .....	12
5.4 Mesures liées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services .....	14
5.5 Mesures liées à l’accessibilité et la sécurité des lieux physiques.....	17
5.6 Mesures liées à l’approvisionnement .....	27
6. Adoption et diffusion.....	28

## 1. 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 et annuellement un bilan.

**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 personne handicapée est ainsi définie par la Loi « 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. » 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 des services qui leur sont offerts.*

## 2. PORTRAIT DU CIUSSS

### 2.1 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, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.).

## **2.2 Mandat enseignement et recherche**

Le CIUSSS NIM est un partenaire privilégié de l'Université de Montréal qui contribue à la formation et à la rétention d'une relève compétente du réseau de la santé et des services sociaux dans une perspective d'innovation et en contexte d'interdisciplinarité afin de bien répondre aux besoins de sa population.

L'enseignement est une composante essentielle et indissociable de la mission du CIUSSS qui compte plus de 8000 stagiaires annuellement provenant de maisons d'enseignement universitaire, collégial ou secondaire se traduisant par l'élaboration d'une programmation pédagogique d'activités novatrices, la mise en disponibilité des environnements de simulation adaptés aux besoins cliniques et l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'affaires pour devenir un formateur de choix.

Le CIUSSS regroupe également trois secteurs de recherche dont celui de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, de l'Hôpital Rivière-des-Prairies et le Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions.

## **2.3 Population**

Comptant 411 205 habitants, le territoire du CIUSSS NIM est le deuxième plus peuplé de la région et représente plus du cinquième (22 %) de la population montréalaise totale.

Le territoire présente également des caractéristiques socioéconomiques particulières puisque la population immigrante est la plus importante en nombre d'individus (153 180).

La proportion d'immigrants, tant récente (10 % contre 8 % pour Montréal) que totale (38 % contre 33 % pour Montréal), est la deuxième plus élevée de l'île de Montréal.

## **2.4 Lieux et installations de travail**

Le CIUSSS NIM compte 26 installations, soit :

### **5 hôpitaux**

- Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal
- Hôpital Fleury
- Hôpital Jean-Talon
- Hôpital Rivière-des-Prairies
- Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

## **6 CLSC**

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

## **12 centres d'hébergement (CHSLD)**

- Auclair
- de Cartierville
- de Saint-Laurent
- des Quatre-Saisons
- Laurendeau
- Légaré
- Notre-Dame-de-la-Merci
- Paul-Gouin
- Paul-Lizotte
- Saint-Joseph-de-la-Providence
- Pavillon des Bâisseurs

Sur le territoire du CIUSSS, on trouve également :

- 63 cliniques médicales : 6 GMF-R, 2 UMF, 13 GMF dont 1 GMF publique.

## **2.5 Effectifs**

Le personnel

Le nombre d'employés travaillant au CIUSSS NIM est de 11 747 personnes, soit 18,75 % de l'ensemble des effectifs des CIUSSS de Montréal<sup>1</sup>.

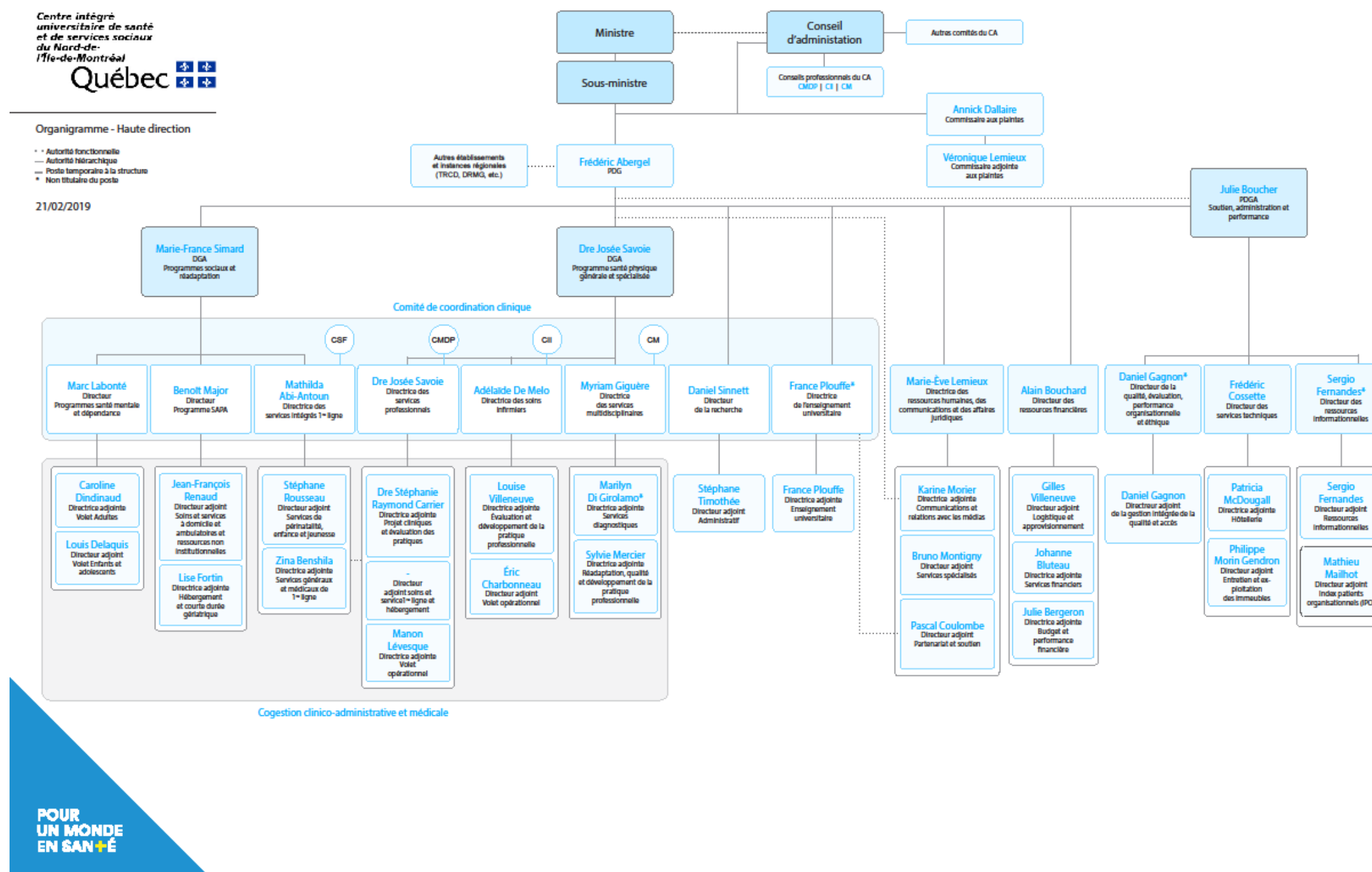
Les médecins

Selon les données du CIUSSS, 302 omnipraticiens et 712 médecins spécialistes ont des privilèges de pratique dans les installations de notre CIUSSS.

---

<sup>1</sup> Tiré du SIRH régional en date du 28mars 2018

## 2.6 Organigramme des directions – CIUSSS NIM



### 3. COORDONNATRICE ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION 2018-2021

Afin de faciliter le travail d'élaboration du plan d'action, le CIUSSS a désigné une agente de planification de programmation et de recherche pour coordonner et rédiger le plan d'action 2018-2021, en partenariat avec les répondants de chacune des directions concernées.

Directions	Noms	Titres
DSIPL	Mathilda Abi-Antoun	Directrice des services intégrés de 1 <sup>re</sup> ligne, responsable du plan d'action
DSIPL	Amina Meguedad	Agente de planification, de programmation et recherche : coordonnatrice du plan d'action
DST	Orazio La Riccia	Coordonnateur – Exploitation et entretien des immeubles de l'Ouest
DRF	Sylvie Beaunoyer Julie Bergeron ou Annie Dufresne	Chef du service des achats Directrice adjointe budget et performance financière  Chef de service Budget d'exploitation
DRHCAJ	Isabelle Fortin Gwenaële Divay	Conseillère en communications Coordonnatrice PMO
DSIPL	Isabelle Doré	Chef de programmes – Continuum de réadaptation DI-TSA-DP
SAPA	Myriam Garant	Directrice adjointe par intérim – Soins et services à domicile et ressources non institutionnelles
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	Caroline Roy Annick Dallaire	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
DQEPE	Éric Demers	Chef de service – Accès, trajectoire de soins et centre d'information

DSI	Adelaïde De Melo	Directrice des soins infirmiers
DSM	Myriam Giguère	Directrice des services multidisciplinaires

#### 4. MESURES PRISES DEPUIS 2015

Tel que le prévoit la loi, le plan d'action doit s'élaborer à partir des obstacles identifiés ou constatés à l'égard de l'intégration des personnes handicapées et identifier les mesures qui seront prises dans les prochaines années pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.

En 2015-2016 la première étape a été de faire un état diagnostique accès, principalement sur les éléments suivants

- La proportion de personnes handicapées à l'emploi
- L'accessibilité aux installations
- Le respect de la politique d'accès aux documents et services
- Le processus d'approvisionnement lors de l'achat des biens et services
- Les activités pour la semaine québécoise des personnes handicapées
- L'accessibilité web
- Autre.

En 2016-2018, suite aux obstacles identifiés, le CIUSSS NIM a réalisé son premier plan d'action auquel divers moyens ont été mis en place pour les surmonter. Ce plan d'action a été suivi par un bilan en mars 2018.

#### 5. PLAN D'ACTION 2018-2021

##### 5.1 Introduction

L'objectif général du CIUSSS NIM dans ce second plan d'action 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). Les tableaux qui suivent décrivent les objectifs, les mesures, les indicateurs de suivi, les responsables et les échéances pour chacun des obstacles identifiés.

Le plan se décline en 5 volets :

- 5.2 Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi
- 5.3 Mesures liées aux communications
- 5.4 Mesures liées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- 5.5 Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques
- 5.6 Mesures liées à l'approvisionnement



## 5.2 Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi

PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES								
Éléments du plan d'action 2018-2021								
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Service de prévention et promotion de la santé (PPS)	Déclaration des limitations fonctionnelles permanentes lorsque le candidat complète le questionnaire médical pré-emploi.	Permettre aux travailleurs handicapés d'occuper un emploi en adaptant le poste de travail postulé ou en offrant un poste équivalent.	Service PPS en collaboration avec le Service de la dotation interne et du recrutement externe pour l'identification du ou des postes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Évaluer les limitations fonctionnelles permanentes.</li> <li>2. Évaluer la capacité à adapter ou à offrir un poste équivalent.</li> </ol>		Au besoin.	Aménager un poste à des personnes porteuses de limitations fonctionnelles permanentes.	Aménagement du poste ou identification d'un poste équivalent.
Service de santé et sécurité au travail (SST)	<p>Les limitations fonctionnelles permanentes empêchent l'employé de reprendre son travail en lien avec les obstacles suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétence/expertise de l'employé dans un autre domaine.</li> <li>• L'employé doit répondre aux exigences du poste convoité (tests).</li> <li>• Disponibilité d'un poste d'accommodement</li> <li>• Ouverture des gestionnaires pour l'accueil d'un employé en accommodement.</li> </ul>	Traiter les dossiers d'accommodements selon le processus établi en collaboration avec l'employé et le syndicat.	Service SST en collaboration avec le Service de la dotation interne et du recrutement externe pour l'identification du ou des postes disponibles.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regarder les compétences et les intérêts de l'employé.</li> <li>2. Vérifier avec la dotation les postes disponibles.</li> <li>3. Au besoin, faire passer les tests nécessaires ou entrevue pour l'obtention d'un poste.</li> <li>4. Rédiger une entente d'accommodements.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier les listes de postes vacants ou à venir pour l'affichage.</li> <li>2. Communiquer avec les gestionnaires pour connaître les détails du poste.</li> <li>3. Communiquer avec la dotation pour valider la liste obtenue.</li> <li>4. Faire des rencontres avec l'employé et le syndicat.</li> </ol>	Au besoin.	Assurer le maintien du lien d'emploi d'un employé en lui permettant une seconde carrière.	Accommodement des employés dans la mesure du possible.

**PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**Éléments du plan d'action 2018-2021**

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Service de la dotation interne et du recrutement externe	Le nombre exact de personnes handicapées est inconnu, puisque la déclaration est volontaire.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Remise du formulaire d'identification aux séances d'accueil organisationnel.</li> <li>Saisie des informations déclarées sur le formulaire d'identification dans le dossier de l'employé.</li> </ol>	Service de la dotation interne et du recrutement externe, en collaboration avec le Service de la rémunération, des avantages sociaux et du SIRH.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Remise du formulaire d'identification aux séances d'accueil organisationnel.</li> <li>Saisie des informations déclarées sur le formulaire d'identification dans le dossier de l'employé.</li> </ol>		En continu, lors de chaque nouvelle embauche.	Contribuer à faciliter le processus de déclaration des employés qui présentent un handicap.	En continu.
	Augmenter la visibilité du plan d'accès à l'emploi (PAEE) appliqué par le CIUSSS NIM.	Préciser dans les affichages de postes externes que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.	Service de la dotation interne et du recrutement externe.	Préciser 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.		En continu	Contribuer à la visibilité du programme de PAEE appliqué par le CIUSSS NIM	En continu

**PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**Éléments du plan d'action 2018-2021**

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Service de la dotation interne et du recrutement externe	Chances égales à l'emploi pour les personnes présentant un handicap.	Adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande.		Analyser les demandes d'accommodements au cas par cas, chaque demande comportant ses particularités.		À la demande.	Permettre aux personnes handicapées qui en font la demande, des chances égales à l'emploi, en adaptant les outils de sélection le cas échéant.	Adaptation des outils de sélection (indicateur : nombre de demandes d'accommodements reçues au cours de l'année et nombre de mesures d'accommodements mises en place au cours de l'année).
Direction adjointe – Services de périnatalité, enfance et jeunesse (DI-TSA-DP)  Direction adjointe – Soins et services à domicile et ressources non institutionnelles (SAD)	La difficulté de communication pour les personnes qui présentent un trouble de langage (déficience invisible) auprès des intervenants des accueils et des guichets d'accès de notre établissement qui ne sont pas toujours en mesure d'interagir auprès de cette clientèle.	Capsules d'informations sur les différents troubles de langage : dysphasie, dyspraxie, dyslexie.  Sensibiliser le personnel d'adopter une approche humaniste auprès des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles.	Myriam Garant  Isabelle Doré	Rédiger le contenu des capsules par des experts en trouble du langage.  Créer la capsule de façon à ce qu'elle soit accessible aux personnes visées.	En faisant le déploiement des capsules d'information auprès des équipes en DI-TSA-DP et des accueils SAD, psychosociales et DI-TSA-DP  Rendre les capsules disponibles sur le site Intranet du CIUSSS.	31 mars 2019	Les personnes avec un trouble du langage qui se présentent à l'accueil de leur CLSC et qui ne sont pas répondus de façon adéquate ne sont pas respectés dans leurs droits d'accès aux services auxquels ils ont besoin.	Pour que les employés du CIUSSS NIM soient accueillis par les personnes présentant un trouble du langage et soient en mesure de répondre de façon adéquate au besoin de cette clientèle.

### 5.3 Mesures liées aux communications

PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES								
Éléments du plan d'action 2018-2021								
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe - Communications et relations avec les médias	Manque de standard du site web.	Activités Prévoir une rencontre avec les associations pour mieux comprendre la situation vécue et pour trouver des pistes d'action visant à faciliter la navigation et la recherche d'informations sur le site web du CIUSSS.	Direction adjointe des communications et des relations avec les médias.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Former un comité pour le développement du nouveau site web avec un organisme d'accessibilité web</li> <li>2. Évaluer les besoins entourant l'accessibilité web des personnes handicapées pour optimiser le site web selon les résultats obtenus.</li> <li>3. Développer le site web en tenant compte des standards de l'accessibilité web et mobile (technologie « responsive »).</li> </ol>	Mettre en place un nouveau site web en tenant compte des besoins identifiés.	Automne 2018 – Hiver 2019	Respecter les directives obligatoires du Conseil du trésor en matière d'accessibilité du site Web	Avoir un site adapté aux personnes handicapées

**PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**Éléments du plan d'action 2018-2021**

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe - Communications et relations avec les médias	Changement des normes d'accessibilité.	Prévoir une nouvelle formation lorsque le Conseil du trésor déposera sa mise à jour des standards WCAG 2.0 (2018-2019)	Direction adjointe des communications et des relations avec les médias	<ol style="list-style-type: none"> <li>Déposer un projet de formation à la DRHCAJ.</li> <li>Identifier une personne responsable qui participera à la formation.</li> <li>Diffuser l'information aux membres de l'équipe des communications.</li> </ol>	Former l'édimestre pour le familiariser avec les nouveaux standards d'accessibilité.	Hiver 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les directives obligatoires du Conseil du trésor en matière d'accessibilité du site web.</li> <li>Assurer une autonomie du webmestre pour l'adaptation du site web.</li> </ul>	Avoir au moins un édimestre formé aux nouveaux standards d'accessibilité web du Conseil du trésor
Direction adjointe – Accès et trajectoires de soins (centre d'information)	Obstacle à l'accès aux services.	Formation des agentes administratives (AA) pour répondre aux besoins des usagers en lien avec l'accès aux services pour les personnes handicapées.	Eric Demers/ Josiane Parent	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation de la formation.</li> <li>Planification et donner les formations.</li> </ul>	Formation.	1 <sup>er</sup> septembre 2018.	Être capable de questionner les usagers pour répondre à leurs besoins.	100 % des agentes ont reçu la formation.
	Cahier de référence incomplet.	Documenter les accès pour le site Jean-Talon.	Josiane Parent	Recherche d'information.	Faire une fiche à inclure dans le cahier de référence.	1 <sup>er</sup> décembre.	Mise à jour du cahier de références pour les AA.	Mise à jour.
	Cahier de référence incomplet.	Documenter les accès pour le site Fleury.	Josiane Parent	Recherche d'information.	Faire une fiche à inclure dans le cahier de référence.	1 juin 2019.	Mise à jour du cahier de références pour les AA.	Mise à jour.
	Cahier de référence incomplet.	Documenter les accès pour le site pour HSCM.	Josiane Parent	Recherche d'information.	Faire une fiche à inclure dans le cahier de référence.	1 <sup>er</sup> décembre 2019.	Mise à jour du cahier de références pour les AA.	Mise à jour.

## 5.4 Mesures liées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

### PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

#### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Éléments à considérer	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services	1. Quel est le nombre de plaintes reçues et traitée relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées?	1. Un logiciel fourni par le MSSS (SIGPAQS) permet de répertorier les plaintes en général sans spécificités pour les personnes handicapées; incapacité à l'heure actuelle de discriminer les plaignants ayant un handicap.	1. Aucune action du Commissariat. L'outil utilisé pour répertorier les plaintes présentées en est un gouvernemental. Chaque établissement a l'obligation de l'utiliser et n'a pas l'autorité pour modifier ou ajouter une catégorie qui identifierait les plaintes présentées par les personnes handicapées.	Annick Dallaire	1. Le Commissariat se tiendra au fait des modifications qui pourraient être proposées par le MSSS à cet égard.	1. Se tenir informé par le biais du responsable du régime d'examen des plaintes à la direction de la qualité du MSSS.	1. Indéterminé.  En attente de directives ministérielle quant à l'application SIGPAQS	1. Permettre de répertorier les plaintes présentées par les personnes handicapées afin d'avoir une vue d'ensemble des problématiques soulevées et des mesures d'amélioration à mettre en place par l'établissement.	1. Identification au SIGPAQS des plaintes relatives à l'accès pour les personnes handicapées

**PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**Éléments du plan d'action 2018-2021**

Service concerné	Éléments à considérer	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services	<p>2. Est-ce que l'établissement entreprend une démarche proactive pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public?</p> <p>Est-ce que l'établissement a conclu des accommodements raisonnables en faveur des personnes handicapées?</p>	2. SIGPAQS ne permettant pas d'identifier les personnes handicapées, il est difficile de dégager les insatisfactions de la clientèle liées à l'accès pour les personnes handicapées	2. Un suivi est fait de façon individuelle ou systémique pour corriger les obstacles pour chaque plainte formulée par une personne handicapée.	Annick Dallaire	<p>2a. Évaluation et examen au cas par cas des plaintes présentées.</p> <p>2b. Promotion des droits des usagers dont notamment celui des personnes handicapées.</p>	<p>2a. Traitement des plaintes de façon diligente et application de mesures correctives lorsque nécessaire.</p> <p>2b. Voir objectif 3</p>	<p>2a. Traitement des plaintes selon délai légal de 45 jours.</p> <p>En continu</p> <p>2b. Voir objectif 3</p>	<p>2a. Traiter chaque insatisfaction tel que prévu au régime d'examen des plaintes et en vertu du pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes</p> <p>2b. Voir objectif 3</p>	<p>2a. Engagements des directions et recommandations du commissariat relativement à l'accès pour les personnes handicapés mis en oeuvre.</p> <p>2b. Voir objectif 3</p>

**PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**Éléments du plan d'action 2018-2021**

Service concerné	Éléments à considérer	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services	3. Est-ce que les informations relatives aux droits des usagers et au régime d'examen des plaintes sont accessibles pour les personnes handicapées?	3. Aucun obstacle identifié. L'information est disponible sur le site web (écrit et audio), est affichée sur les téléviseurs dans les salles d'attente. Des dépliants et affiches sont disponibles dans chaque installation	3. Assurer en tout temps la disponibilité des dépliants sur le régime d'examen des plaintes dans chaque installation, rencontres résidents/usagers	Annick Dallaire	3. Vérifier disponibilité des dépliants dans les installations et rencontrer les résidents/usagers	3. Visite des installations et présentation AGA comités de résidents/usagers  Promotion du régime d'examen des plaintes (dépliants, présentations AGA comités résidents/usagers, etc.)	3. En continu	3. Rendre disponible aux personnes handicapées l'information quant aux droits des personnes handicapées et au régime d'examen des plaintes et en faire la promotion	3. Informations sur les droits des usagers et personnes handicapées et sur le régime d'examen des plaintes dans chaque installation et sur le site internet  Rencontres avec les comités de résidents/usagers



## 5.5 Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques

### PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

#### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	<p><b>ESPACES EXTÉRIEURS</b></p> <p>Aires de stationnement sans obstacle : aucune bande d'accès latérale entre les places de stationnement.</p>	<p>Approuver les dessins et les devis pour construction.</p> <p>Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.</p>	<p>Responsables : Coordonnateurs Exploitation et entretien des immeubles (EEI)</p> <p>Collaborateur : André Boulangier</p>	<p>Analyser les parcours sans obstacle, nombre de places, dimensions de la place, allée de circulation latérale, hauteur libre (stationnement intérieur) pour chaque site.</p> <p>Diagnostic de l'ensemble des sites.</p> <p>Révision du nombre de places de chaque stationnement visiteurs afin de redimensionner les espaces pour personne à mobilité réduite et ainsi s'assurer du respect des normes en vigueur.</p>	<p>Diminuer le nombre de places de stationnement pour nous permettre de repeindre les lignes.</p>	<p>Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018</p> <p>Préparation plan et devis fini pour Juillet 2019.</p> <p>Modification stationnement prévu pour Octobre 2019.</p>	<p>Faciliter l'accès aux véhicules et l'accès aux personnes à mobilité réduite.</p>	<p>Nombre d'espaces pour personnes à mobilité réduite avec bandes d'accès latérale répondant aux normes.</p>

## PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	ESPACES EXTÉRIEURS Zones d'arrivée et de départ des véhicules.	Approuver les dessins et les devis pour construction.  Planification du budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser les dégagements, accès et hauteur libres.	Modification des espaces extérieurs pour l'accès aux véhicules.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018  Préparation plan et devis pour juillet 2019  Modification stationnement prévu pour Octobre 2019	Faciliter l'accès aux véhicules et l'accès aux personnes à mobilité réduite.	Optimiser l'accès à l'entrée principale de chaque bâtiment.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	ESPACES EXTÉRIEURS Allées de circulation du parcours sans obstacle.	Approuver les dessins et les devis pour construction.  Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser la largeur libre, palier adjacent à l'entrée et les paliers intermédiaires.	Modification des espaces extérieurs pour l'accès aux véhicules.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018  Préparation plan et devis fini pour Juillet 2019.  Modification allées de circulation prévu pour Octobre 2019.	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.	Optimiser l'accès à l'entrée principale de chaque bâtiment.

## PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	ACCÈS AU BÂTIMENT :  Entrées sans obstacle.	Approuver les dessins et les devis pour construction.  Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser l'entrée piétonnière	Modification des entrées principales.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.	Optimiser l'accès à l'entrée principale de chaque bâtiment.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	ACCÈS AU BÂTIMENT  Portes extérieures du parcours sans obstacle.	Approuver les dessins et les devis pour construction.  Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser largeur libre, dégagement latéral, quincaillerie, seuils, dispositif d'ouvres-portes automatisé, tension des fermes-portes, délais de fermeture des portes.	Modification ou installation des portes sur les entrées principales	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite	Optimiser l'accès à l'entrée principale avec des ouvres-portes automatiques de chaque bâtiment

## PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	ACCÈS AU BÂTIMENT Vestibules	Approuver les dessins et les devis pour construction.  Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser des dégagements : la distance libre entre deux portes du vestibule.	Modification des vestibules à l'entrée principale.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.	Optimiser l'accès à l'entrée principale avec un vestibule à la grandeur suffit pour faciliter le passage des fauteuils roulants.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	ACCÈS AU BÂTIMENT Rampes	Approuver les dessins et les devis pour construction.  Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser l'inclinaison, largeur libre, palier intermédiaire, hauteur des garde-corps, hauteur des mains-courantes.	Modification des rampes ou l'addition des rampes dans les bâtiments inspectés.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.	Optimiser l'accès à l'entrée principale avec une rampe qui est construite selon les normes pour faciliter les fauteuils roulants de chaque bâtiment.

## PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	CIRCULATION À L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT Parcours sans obstacle.	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser l'aire ou un parcours sans obstacle, largeur du parcours sans obstacle et dénivellation.	Modification des parcours dans les bâtiments inspectés.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.	Optimiser l'accès à l'intérieur des parcours pour faciliter le passage des fauteuils roulants de chaque bâtiment.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	CIRCULATION À L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT Portes intérieures du parcours sans obstacle.	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser la largeur libre, dégagement latéral, quincaillerie, seuils, tension des fermes-portes, délai de fermeture, mécanisme d'ouverture électrique.	Modification des portes manuelles ou installation des portes automatiques pour faciliter le passage des fauteuils roulants.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.	Optimiser l'accès à l'intérieur du bâtiment, changer les portes pour faciliter les fauteuils roulants de chaque bâtiment.

## PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	CIRCULATION À L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT Commandes	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser les hauteurs des commandes des installations techniques ou de sécurité, interrupteurs, thermostats, boutons.	Installation des systèmes de commande à la hauteur requise.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite pour des systèmes de commande à la hauteur requis pour effectuer les tâches.	Optimiser l'accès au bouton de commande à la hauteur requise pour faciliter la tâche des personnes à mobilité réduite de chaque bâtiment.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	ASCENSEURS Exigences pour ascenseurs sans obstacle.	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser les équipements dans les ascenseurs pour les rendre conforme : le braille, synthétiseur vocal et la hauteur des commandes.	Établir un standard et l'ajouter dans les devis de rénovation.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018  Selon l'échéancier de réfection des ascenseurs approuvé au maintien d'actif	Faciliter l'utilisation des ascenseurs aux personnes à mobilité réduite	Ascenseur avec commandes accessibles et des services pour rendre à l'étage avec facilité.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	ASCENSEURS Appareil élévateur à plate-forme pour passages.	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser pour installer des élévatrices a plate-forme pour des localisations spécifiques.	Établir un standard et l'ajouter dans les devis de rénovation.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite pour accès des difficiles dans le bâtiment.	Optimiser l'accès dans le bâtiment avec aide d'une élévatrice a plate-forme.

## PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	SALLES DE TOILETTES Emplacement	Approuver les dessins et les devis pour construction.  Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser qu'une salle de toilette sans obstacle est requise aux étages qui doivent être sans obstacle de chaque site.	Installation des toilettes sans obstacle.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Augmenter/convertir des toilettes à chaque étage d'un bâtiment pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.	Optimiser des bâtiments avec une augmentation des toilettes accessibles par étage pour des personnes à mobilité réduite.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	SALLES DE TOILETTES Conception	Approuver les dessins et les devis pour construction.  Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser les dégagements, cabines de WC, cabinets d'aisance, urinoirs, lavabos pour toutes les toilettes de tous les sites et identifier les déficiences avec les corrections pour rendre la toilette conforme.	Modification des toilettes adaptables aux personnes à mobilité réduite.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Convertir ou installer des salles de toilettes qui sont conformes à la conception intérieure pour faciliter l'accès à une personne à mobilité réduite.	Optimiser les bâtiments avec une augmentation des toilettes qui sont adaptables pour les personnes à mobilité réduite.

## PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	SALLES DE TOILETTES  Salles de toilettes spéciales	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser la possibilité d'installer des toilettes privées (homme/femme) pour des personnes à mobilité réduite.	Installation des toilettes spéciales	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Installation des salles de toilettes privées accessibles aux femmes et aux hommes, adaptées aux personnes à mobilité réduite.	Optimiser les bâtiments avec une augmentation des toilettes spéciales qui sont adaptables pour les hommes et les femmes pour les personnes à mobilité réduite.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	SYSTÈME INTERIEUR  Comptoirs de service au public  Fontaines  Téléphone public	Approuver les dessins et les devis pour construction.  Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser les conditions existantes et réalisables pour tous les sites qui ont des comptoirs de service avec de hauteur, largeur, longueur, conforme à la norme et les téléphones publics et les fontaines d'eau qui ont des dégagements conformes à la norme.	Modification des comptoirs de service. Installation des fontaines d'eau. Installation des postes de téléphone public.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite aux comptoirs de service, accès à des fontaines d'eau et au téléphone public.	Optimiser des bâtiments avec des fontaines d'eau à des endroits spécifiques avec les dégagements requis, des postes téléphoniques publics avec les dégagements requis et les comptoirs de services modifiés ou replacer dans tous les endroits du site pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.



## PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	SIGNALISATION Pictogramme international d'accessibilité	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsables : Coordonnateurs EEI  Collaborateur : André Boulanger	Diagnostic de l'ensemble des sites. Identifier les toilettes non adaptées et adapter des espaces publics.  Produire un registre des toilettes.  Adapter la signalisation.  Diagnostic de l'ensemble des sites incluant la signalisation de support.	Analyse des plans et des lieux.  Modifier la signalisation afin de rendre celle-ci conforme aux normes, ajoutée sur le plan des mesures d'urgence.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018  Préparation plan et devis Juillet 2019  Modification prévue pour Octobre 2019	Bien identifier les toilettes adaptées, rendre l'information visible pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.	Signalisation conforme pour toutes les toilettes dans les lieux publics.  Plan de mesures d'urgence adapté.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	SALLES Place pour des fauteuils roulants	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser les salles et offrir un choix d'emplacement parmi les places prévues avec vue dégagée.	Modification des salles pour placer les fauteuils roulants.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite pour des places avec des fauteuils roulants	Optimiser les bâtiments pour avoir des places accessibles pour des fauteuils roulants.

## PLAN D'ACTION 2018-2021 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Éléments du plan d'action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	SALLES Appareils d'aide à l'audition.	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser des salles de réunion qui sont plus de 100 mètres carré dans chaque site pour les modifier pour l'accès à l'aide à l'audition.	Installation des systèmes pour l'aide à l'audition.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018	Faciliter les personnes ayant une déficience auditive.	Optimiser les salles des réunions avec la possibilité d'utiliser des appareils d'aide auditive.
Direction adjointe – Entretien et exploitation des immeubles (services techniques)	SYSTÈMES INCENDIES Lumières stroboscopiques	Approuver les dessins et les devis pour construction. Planification de budget pour chaque année pour les réalisations des projets de construction.	Responsable : Planification construction.  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	Analyser la possibilité d'installer des lumières stroboscopiques à tous les endroits requis dans tous les sites.	Installation des lumières stroboscopiques sur des étages d'un bâtiment typique.	Audit de tous les sites fini pour Décembre 2018.	Faciliter les personnes ayant une déficience auditive.	Optimiser les bâtiments de tous les sites avec des lumières stroboscopiques.

## 5.6 Mesures liées à l’approvisionnement

### PLAN D’ACTION 2018-2021 SUR L’INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

#### Éléments du plan d’action 2018-2021

Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Direction adjointe – logistique et approvisionnements	Aucun obstacle	<p>Application du principe 6.11 de la <i>Politique d’approvisionnement</i>. P15-002.</p> <p>6.11 Dans la perspective d’accessibilité et d’équité sociale, l’établissement prendra en considération les besoins des personnes handicapées dans l’acquisition des biens et services.</p>	<p>Sylvie Beaunoyer</p> <p>Stéphane Leclair</p> <p>Gilles Villeneuve</p>	Assurer une vigie afin de s’assurer que ce principe est respecté.	<p>Nouvelle modification à la <i>Politique d’approvisionnement</i> dans tout le CIUSSS (PO-15-002).</p> <p>Présenter la <i>Politique d’approvisionnement</i>.</p> <p>L’agent d’approvisionnement a le rôle de rappeler l’importance de respecter ce principe de la politique.</p>	Juin 2018.	S’assurer que le besoin des personnes handicapées n’est pas oublié.	Juin 2018.

## **6. 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 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 13 mars 2019.

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

**Québec** 