

Plan d'action  
À l'égard des personnes handicapées

CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

16 février 2017

## Table des matières

1.	Préambule .....	3
2.	Portrait du CIUSSS .....	3
2.1	Mission .....	3
2.2	Mandat enseignement et recherche .....	3
2.3	Population .....	4
2.4	Lieux et installations de travail.....	4
2.5	Effectifs.....	5
2.6	Directions.....	6
3.	Coordonnatrice et responsable du plan d'action 2016-2018.....	7
4.	Mesures prises en 2015-2016 .....	7
4.1	État diagnostique 2015-2016 .....	7
4.2	Plaintes reçues en 2015-2016 .....	8
5.	Plan d'action 2016-2018.....	8
5.1	Introduction.....	8
5.2	Mesures liées à l'accessibilité et l'inrégration à l'emploi.....	9
5.3	Mesures liées aux communications .....	12
5.4	Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques.....	19
5.5	Mesures liées à l'approvisionnement .....	22
6.	Adoption et diffusion.....	23

## 1. PRÉAMBULE

En vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, les ministères, la grande majorité des organismes publics, dont les établissements de soins de santé, ainsi que les municipalités de plus de 15 000 habitants, doivent produire, adopter et publiciser un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Plus particulièrement, la loi prévoit que ce 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.

## 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 :

- Est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS)
- À 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 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 du Nord-de-l'île-de-Montréal 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).

Les proportions d'immigrants, tant récents (10 % contre 8 % pour Montréal) que totaux (38 % contre 33 % pour Montréal), sont les deuxièmes plus élevées de l'île de Montréal.

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

Le CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal compte 26 installations, soit :

### **5 hôpitaux**

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

- Auclair
- de Cartierville
- de Louvain
- 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 :

- 66 cliniques médicales
- 8 groupes de médecine de famille (GMF)
- 2 unités de médecine familiale (UMF)

## **2.5 Effectifs**

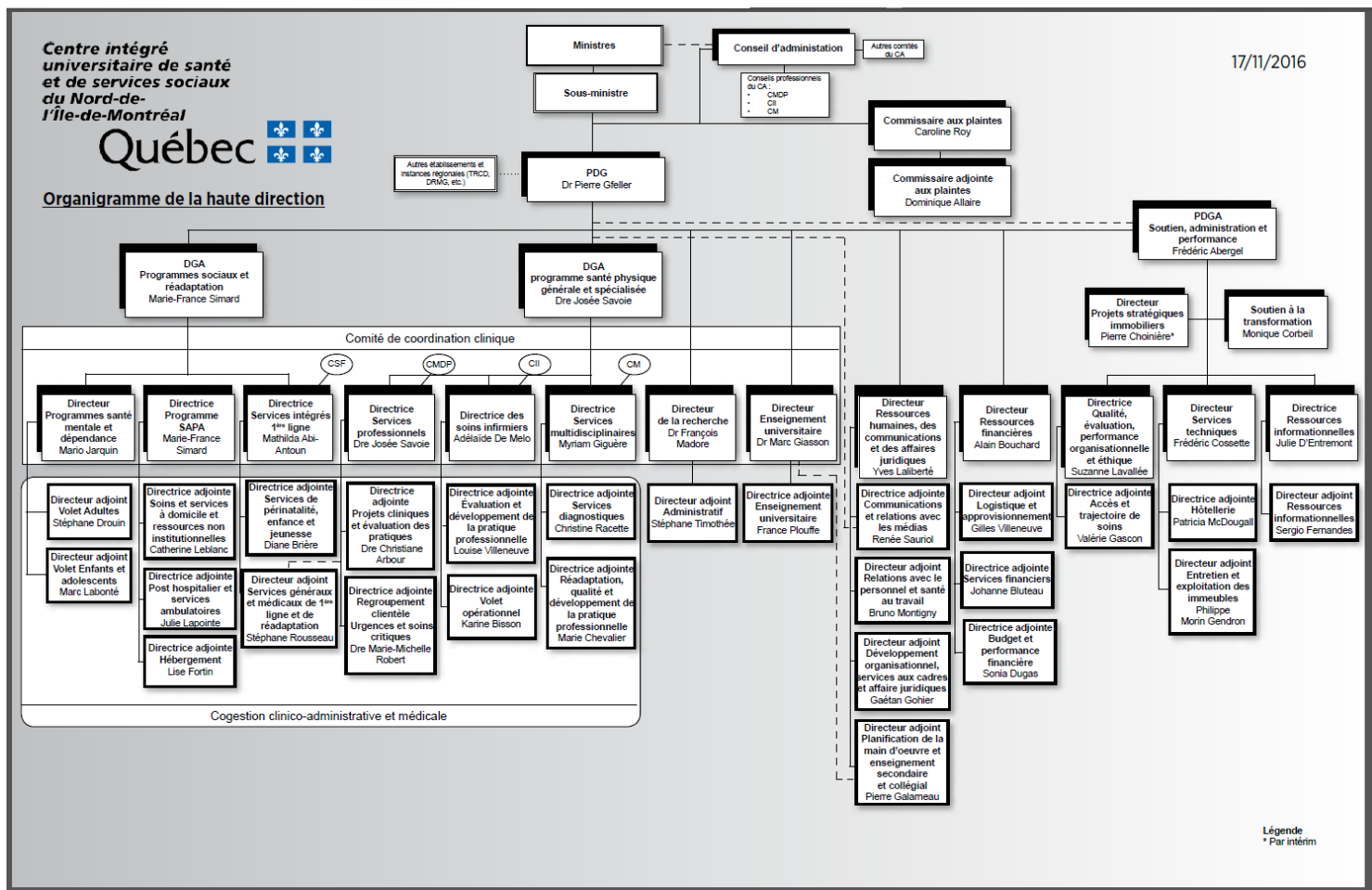
### **Le personnel**

Le CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal compte à son emploi 11 151 personnes, soit 19 % de l'ensemble des effectifs des CIUSSS de Montréal. Parmi le nombre d'employés, nous comptons 8 878 équivalents temps complet.

### **Les médecins**

Selon les données fournies par la Régie de l'assurance maladie du Québec, en 2013, 510 médecins (équivalents temps complet) ont travaillé dans les installations du CIUSSS et 268 médecins (équivalents temps complet) ont travaillé dans les cliniques médicales du territoire.

## 2.6 Directions



### 3. COORDONNATRICE ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION 2016-2018

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 2016-2018, en partenariat avec les répondants de chacune des directions concernées.

Directions	Noms	Titres
DSIPL	Mathilda Abi-Antoun	Directrice des services intégrés de 1 <sup>ère</sup> ligne, Responsable du plan d'action
DSIPL	Amina Meguedad	Chargée de projet
DST	Philippe Morin Gendron	Directeur adjoint Entretien et exploitation des immeubles
DRF	Johanne Bluteau	Directrice adjointe Services financiers
DRHCAJ	Renée Sauriol	Directrice adjointe Communications et relations avec les médias
	Geneviève Guérard	Chef de service Recrutement externe
Commissaire aux plaintes	Caroline Roy	Commissaire aux plaintes
DQEPE	Valérie Gascon	Directrice adjointe Accès et trajectoire de soins

### 4. MESURES PRISES EN 2015-2016

#### 4.1 État diagnostique 2015-2016

En 2015-2016 le CIUSSS a entrepris d'identifier les obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées au niveau de ses différentes installations. Nous nous sommes basés sur certains indicateurs pour le réaliser dont :

- 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

Nous nous sommes basés sur les résultats de ce diagnostic pour réaliser notre plan d'action 2016-2018

## **4.2 Plaintes reçues en 2015-2016**

De rares plaintes ont été présentées relativement à l'accès pour les personnes handicapées. Selon la commissaire aux plaintes de 2014 à 2015 il n'y a eu que 3 plaintes dans l'ensemble des installations du CIUSSS sur l'accessibilité, l'accessibilité sécuritaire et une information pour laquelle le patient n'avait pas de réponse. Un suivi est fait actuellement et sera fait pour corriger les obstacles pour chaque plainte formulée par une personne handicapée.

## **5. PLAN D'ACTION 2016-2018**

### **5.1 Introduction**

L'objectif général du plan d'action du CIUSSS est de créer un environnement favorable à la participation sociale des personnes handicapées (usagers et employés). Un état diagnostic 2015-2016 a fait état de la persistance de certains obstacles. Ainsi, le CIUSSS continuera à déployer des efforts dans la réduction de ceux-ci. 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 4 volets :

- Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi
- Mesures liées aux communications
- Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques
- Mesures liées à l'approvisionnement



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

PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES								
Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
RH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre exact de personnes handicapées est non connu puisque la déclaration est volontaire</li> <li>Absence de programme de développement de l'employabilité</li> <li>Les personnes handicapées quand elles sont connues ne sont pas contactées par les RH afin de connaître les obstacles à leur intégration. Toutefois s'il y a un besoin de matériel, la demande est faite aux approvisionnements. Il devrait y avoir, préalablement, un contact avec le service Prévention et promotion de la santé pour une évaluation du poste de travail.</li> </ul>	<p>À la suite d'une recommandation de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) en 2013 qui mentionne que toutes les installations du CIUSSS étaient en sous-représentation pour ce qui est des minorités visibles et des personnes handicapées, un plan d'action a été établi au 15 janvier 2017. Un comité sera mis sur pied à l'automne 2017 pour son application. Un rapport sera acheminé à la CDPDJ le 2 novembre 2018.</p>	<p>Chef de service, Recrutement externe (Responsable/ Collaborateur)</p> <p>Chef de service, Dotation interne (Responsable /Collaborateur)</p> <p>Chef de service, Prévention et promotion de la santé (Responsable/ Collaborateur)</p> <p>Chef de service, Santé et sécurité au travail (Responsable /Collaborateur)</p>	<p>1- Diffuser aux autres responsables les mesures essentielles qui devront être implantées au cours de la première phase d'implantation du programme d'accès à l'égalité (soit les livrables) soit d'ici le 2 novembre 2018 (soit l'échéancier) afin d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein des effectifs du CIUSSS (soit l'objectif)</p> <p>2- Faire un bilan de la situation actuelle avec les autres responsables pour les sujets qui les concernent et</p>	<p>Mesures essentielles :</p> <p>1- Préciser, dans les affichages de poste, que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.</p> <p>2- Élaborer des règles définissant clairement la marche à suivre pour le traitement et le suivi des demandes d'adaptation pour les personnes handicapées.</p> <p>3- Adapter les</p>	2018-11-02	Augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein des effectifs du CIUSSS.	Implantation des mesures essentielles au plus tard le 2 novembre 2018

**PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
RH		Dans le cadre du nouvel appel d'offre au niveau des systèmes RH, on pourrait d'ores et déjà identifier ce besoin.		<p>identifier les écarts entre la situation actuelle et la situation souhaitée au terme de la première phase d'implantation du programme d'accès à l'égalité en emploi</p> <p>4- Identifier le responsable de l'implantation de chacune des dites mesures essentielles</p> <p>5-Établir un mécanisme de suivi et de contrôle de l'implantation des mesures essentielles afin de pouvoir apporter les mesures correctives appropriées au besoin</p>	<p>outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande.</p> <p>4-Analyser les demandes d'adaptation reliées aux conditions de travail et évaluer la faisabilité en matière d'accommodements raisonnables pour les personnes handicapées.</p> <p>5-Étudier les demandes d'adaptation d'aide technique pour une personne handicapée à un lieu ou à un poste de</p>			

**PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
RH					travail et évaluer les mesures d'accommodement raisonnable.  6-Analyser les demandes de modification de tâches afin de maintenir en emploi les personnes handicapées.  7-Mettre en place un mécanisme de suivi et de contrôle concernant l'installation ou la mise en place des adaptations pour les personnes handicapées.			

### 5.3 Mesures liées aux communications

PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES								
Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	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	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.	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.	Caroline Roy Dominique Allaire	Le Commissariat se tiendra au fait des modifications qui pourraient être proposées par le MSSS à cet égard.	Se tenir informé par le biais du responsable du régime d'examen des plaintes à la direction de la qualité du MSSS.	Indéterminé	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.	Outil SIGPAQS modifié par le MSSS et répertoire des plaintes présentées par les personnes handicapées.
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services	Accessibilité physique interne restreinte par endroits (salle de bain pour les fauteuils roulants, rampe d'accès, etc.). Manque d'information sur services disponibles. Pour la clientèle ayant une DP, temps d'attente trop longs	Un suivi est fait de façon individuelle ou systémique pour corriger les obstacles pour chaque plainte formulée par une personne handicapée.	Caroline Roy Dominique Allaire	Évaluation et examen au cas par cas des plaintes présentées.  Promotion des droits des usagers dont notamment celui des personnes	Traitement des plaintes de façon diligente et application de mesures correctives, lorsque nécessaires.  Liste des droits des	Traitement des plaintes selon délai légal de 45 jours.  D'ici à décembre 2017.	Traiter chaque insatisfaction comme prévu au régime d'examen des plaintes et promouvoir les droits des usagers.  Rendre disponible	Amélioration de l'accès et de la qualité des soins et services offerts aux personnes handicapées.  Amélioration de l'accès à l'information

## PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	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	(des années) en vue d'être évalué pour obtenir un quadriporteur. Pour la clientèle ayant une DI ou un TSA, l'accès à des services de suivis psychosociaux, de stimulation et de soutien financier pour obtenir du répit est problématique.			handicapées.	usagers et notamment des personnes handicapées déposée sur le site web.		l'information quant aux droits des personnes handicapées.	sur les droits des usagers et personnes handicapées.
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services	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	Création d'une vidéo explicative sur le régime d'examen des plaintes.	Caroline Roy Dominique Allaire	Création d'une vidéo explicative sur le régime d'examen des plaintes à déposer sur le site web et référence sur le site web au 331-NORD pour les malentendants.	Création et diffusion d'une vidéo sur le site web. Référence au 331-Nord, lorsque nécessaire.	D'ici à décembre 2017.	Permettre aux personnes ayant un handicap d'avoir accès à l'information sur le régime d'examen des plaintes.	Amélioration de l'accès à l'information sur le régime d'examen des plaintes aux personnes handicapées.

## PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable Collaborateurs (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Communications		<u>Activités</u> : S'associer avec la direction de la 1 <sup>re</sup> ligne pour organiser un événement (table d'information) lors de la semaine québécoise des personnes handicapées qui a lieu en juin.	Direction adjointe des communications et des relations médias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Former un comité de travail avec la direction de 1re ligne pour organiser un événement dans une installation du CIUSSS.</li> <li>2) Évaluer les activités existantes et voir comment nous pouvons y participer</li> <li>3) Impliquer les organismes associés</li> <li>4) Diffuser l'information en tenant compte des différents moyens de communication (table d'information, affichage, internet/intranet)</li> <li>5) Tenir un kiosque d'information</li> </ol>	Utilisation de moyens de communication divers pour souligner la semaine : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nouvelle sur le site intranet du CIUSSS ainsi que sur le site web</li> <li>2) Affiches à disposer dans les installations</li> <li>3) activité de sensibilisation (table d'information)</li> <li>4) Stratégie à développer pour les médias sociaux et l'affichage numérique</li> </ol>	Juin 2017	Agir contre les préjugés envers les personnes handicapées	Sensibiliser la population et les employés aux difficultés que rencontrent les personnes handicapées

## PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable Collaborateurs (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Communication	Manque de standard du site Web	Activités : S'associer avec la direction de la 1re ligne pour organiser un événement (table d'information) lors de la semaine québécoise des personnes handicapées qui a lieu en juin.	Direction adjointe des communications et des relations médias	1) Former un comité pour le développement du nouveau site web 2) Étudier les besoins entourant l'accessibilité web des personnes handicapées 3) Développer le site Web en tenant compte des standards de l'accessibilité web	Mettre en place un nouveau site Web en tenant compte des besoins identifiés	Hiver 2018	Respecter les directives obligatoires du Conseil du trésor en matière d'accessibilité du site Web	Avoir un site adapté aux personnes handicapées
	Manque de formation pour l'édimestre	Formations : Nous allons regarder les options de formation pour l'édimestre du service des communications.	Direction adjointe des communications et des relations médias	1) Répertorier les organismes qui organisent des formations sur l'accessibilité web 2) Déposer un projet de formation à la DRHCAJ 3) Identifier une personne responsable qui	Former l'édimestre pour le familiariser avec les standards d'accessibilité	Hiver 2018	Respecter les directives obligatoires du Conseil du trésor en matière d'accessibilité du site Web. Assurer une autonomie du webmestre pour l'adaptation du site Web	Avoir un édimestre autonome, formé aux standards d'accessibilité Web

## PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable Collaborateurs (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Communication				participera à la formation 4) Diffuser l'information aux membres de l'équipe des communications				
Communication	Méconnaissance de la difficulté que rencontrent les personnes handicapées, pas d'action proactive	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 médias	1) Prévoir une rencontre avec les associations/organismes du territoire 2) Suite aux rencontres, développer des stratégies pour faciliter la navigation sur le Web 3) Développer le site Web en tenant compte des commentaires et des standards d'accessibilité Web	Rencontre avec les différents acteurs impliqués, Site Web adapté aux besoins	Automne 2017	Respecter les directives obligatoires du Conseil du trésor en matière d'accessibilité du site Web, Répondre aux besoins des navigateurs	Avoir un site Web adapté aux personnes handicapées, qui répond à leurs besoins



## PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable Collaborateurs (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
<b>DAATS (CI)</b>	Les téléphonistes qui travaillent au CI ne peuvent pas donner les informations pertinentes aux usagers en lien avec les situations possibles de handicap parce que la personne qui souvent, n'ose pas en parler. Cette situation crée un obstacle à l'accès aux services pour les personnes handicapées.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Changer le message d'entrée au CI pour encourager les personnes qui appellent à faire part de leurs obstacles pour que les téléphonistes puissent bien répondre à leurs besoins</li> <li>2) Documenter toutes les mesures disponibles pour surmonter les situations de handicap variées auxquelles peuvent se buter les usagers (déficit cognitif, déficit sensoriel, déficit physique, etc.)</li> <li>3) Organiser des activités de formation avec les téléphonistes pour les sensibiliser aux difficultés rencontrées par les personnes qui ont des déficits</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Organismes de soutien aux personnes handicapées</li> <li>2) Directions cliniques (pour mesures en place)</li> <li>3) Communications (pour message d'accueil)</li> <li>4) Personnel du CI</li> <li>5) Commissaire aux plaintes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) État de situation et analyse des besoins</li> <li>2) Planification des actions requises</li> <li>3) Implantation</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Changement du message d'accueil</li> <li>2) organisation de formation</li> <li>3) Documentation des obstacles et des moyens existants</li> </ol>	2017-2018	Voir obstacles	Voir Actions

**PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable Collaborateurs (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
<b>DAATS(CI)</b>		4) Intégrer des messages spécifiques dans nos processus pour s'assurer que la personne qui est en situation de handicap le mentionne de façon à ce que nous puissions bien l'aider						

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

PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES								
Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable Collaborateurs (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Techniques	Aires de stationnement : aucune bande d'accès latérale entre les places de stationnement	À venir	Responsables : Coordonnateurs Exploitation et entretien des immeubles(EE I)  Collaborateur : André Boulanger	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Diagnostic de l'ensemble des sites</li> <li>●Révision du nombre de places de chaque stationnement visiteur afin de redimensionner les espaces pour personne à mobilité réduite pour ainsi s'assurer du respect des normes en vigueur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Diminuer le nombre de places de stationnement pour nous permettre de repeindre les lignes</li> </ul>	octobre 2017	Faciliter l'accès aux véhicules	Nombre d'espaces pour personne à mobilité réduite avec bande d'accès latérale répondant aux normes
	Accès difficile entre les stationnements et le bâtiment	À venir	Coordonnateurs EEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Diagnostic de l'ensemble des sites</li> <li>●Identifier les trajectoires de circulation reliant les stationnements aux bâtiments.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Analyse des plans et des lieux</li> <li>●Réfection des éléments non-conformes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●juin 2017</li> <li>●octobre 2017</li> </ul>	Facilité l'accès aux personnes à mobilité réduite	Trajectoire optimisée entre les stationnements et les bâtiments

## PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018						
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable Collaborateurs (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)	
Techniques				<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aménager les trajectoires afin de faciliter les déplacements (bateau de trottoir)</li> </ul>					
	Signalisation	À venir	Responsables : Coordonnateurs EEI  Collaborateur : André Boulanger	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diagnostic de l'ensemble des sites</li> <li>● Identifier les toilettes non adaptées et adaptées des espaces publics</li> <li>● Produire un registre des salles de bains</li> <li>● Adapter la signalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analyse des plans et des lieux.</li> <li>● Modifier la signalisation afin de rendre celle-ci conforme aux normes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● avril 2017</li> <li>● juin 2017</li> </ul>	Bien identifier les toilettes adaptées	Signalisation conforme de toutes les toilettes dans les lieux publics	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diagnostic de l'ensemble des sites</li> <li>● Numéroté les étages des escaliers d'issus</li> </ul>	Ajouter au plan des mesures d'urgence	juin 2017	Rendre l'information visible	Plan de mesures d'urgence adapté
	Salles de toilettes non adaptées	À venir		Coordonnateurs EEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diagnostic de l'ensemble des sites</li> <li>● Identifier les déficiences</li> <li>● Faire les</li> </ul>	Repositionner ou remplacer les barres d'appui et les accessoires	septembre 2017	Faciliter l'utilisation des salles de bains pour les personnes à	100 % des salles de bains publiques mieux adaptées

## PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable Collaborateurs (Qui)	Étapes (Quoi)	Moyens (Comment)	Échéancier (Quand)	Objectifs (Pourquoi)	Livrables (Quels résultats)
Techniques				modifications pour rendre les installations conformes			mobilité réduite	
	Certaines entrées ne sont pas munies de mains courantes	À venir	Coordonnateurs EEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Diagnostic de l'ensemble des sites</li> <li>●Identifier les déficiences</li> <li>●Ajouter des mains courantes pour rendre les installations conformes</li> </ul>	●Ajouter des mains courantes	octobre 2017	Facilité l'accès aux personnes à mobilité réduite	Mains courantes conformes dans 100 % des entrées
	Les commandes des ascenseurs sont placées trop haute	En cours, effectué lors de réfections	Responsable : Planification construction  Collaborateur : Coordonnateurs EEI	N/A	●Établir un standard et l'ajouter dans les devis de rénovation	Selon l'échéancier de réfection des ascenseurs approuvé au maintien d'actif (à venir)	Faciliter l'utilisation des ascenseurs aux personnes à mobilité réduite	Ascenseur avec commandes accessibles

## 5.5 Mesures liées à l’approvisionnement

PLAN D'ACTION 2016-2018 SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES								
Éléments de l'état diagnostic réalisé en 2015-2016			Éléments du plan d'action 2016-2018					
Service concerné	Obstacles identifiés	Actions à venir ou en cours	Responsable collaborateurs (qui)	Étapes (quoi)	Moyens (comment)	Échéancier (quand)	Objectifs (pourquoi)	Livrables (quels résultats)
Approvisionnement	<p>Pas de politique officielle actuellement présente, mais sera considérée dans le futur.</p> <p>Réponds au besoin à la demande malgré l'absence de politique.</p>	<p>À la prochaine révision de la politique sera ajouté au document l'énoncé : « Favoriser l'acquisition de biens et de services en fonction de l'accessibilité aux personnes handicapées lors du processus d'approvisionnement »</p>	Gilles Villeneuve	<p>1. Révision</p> <p>2. Adoption CA</p>	Révision de la politique actuelle d'approvisionnement en biens et services	<p>1. Révision : février 2017</p> <p>2. Adoption CA : Juin ou septembre 2017</p>		

## **6. ADOPTION ET DIFFUSION**

Le CIUSSS 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 par le conseil d'administration.

Le présent document entre en vigueur à la date où il est adopté par le conseil d'administration du CIUSSS, le 22 mars 2017.

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

**Québec** 