

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

Institut Philippe-Pinel de  
Montréal

10905 boul. Henri-Bourassa Est  
Montréal, Québec, Canada  
H1C 1H1

514-648-8461

17/04/2018

2017-2019

## Contenu

Introduction .....	2
Description de l'Institut Philippe-Pinel de Montréal .....	3
Sa mission .....	3
Engagements auprès des personnes handicapées .....	6
Enjeux.....	6
Développement durable .....	7
Plaintes de la clientèle .....	8
Mesures d'accommodement.....	9
Bilan des mesures prises.....	11
Identification des mesures prioritaires pour 2017-2019 .....	13
Responsable de la rédaction du plan d'action.....	16
Coordonnatrice de services aux personnes handicapées.....	16
Collaborateurs.....	16

## Introduction

L'Institut Philippe-Pinel de Montréal a toujours été préoccupé par les conditions de santé individuelle handicapant la vie de ses patients et de son personnel. Il lui revient la responsabilité de fournir des services à une clientèle particulière, atteinte d'une condition mentale sévère combinée à des comportements agressifs.

L'Institut prend en considération les besoins des personnes présentant un handicap. Il faut rappeler que la majorité des patients de l'Institut sont référés par la cour avec un mandat très spécifique d'évaluation de traitement ou d'expertise. La majorité de nos patients ont donc un statut de détenu ou de prévenu au sens de la loi. Ce statut, combiné aux risques de comportements violents, peut parfois limiter notre capacité à mettre en place des mesures d'accommodements en fonction d'un handicap chez le patient.

Il est à noter que plusieurs patients circulent accompagnés dans notre établissement par des agents de sécurité ou d'intervention. Cette mesure permet de répondre aux demandes particulières et relatives à leur handicap. Il est à noter que malgré les conditions de sécurité propres à la mission de l'établissement, l'IPPM s'efforce de mettre en place différents moyens pour améliorer les conditions et pour favoriser l'autonomie des personnes handicapées, autant pour les patients qu'auprès de du personnel et des visiteurs.



## Description de l'Institut Philippe-Pinel de Montréal

L'Institut Philippe-Pinel de Montréal (IPPM) fait partie intégrante du réseau des services de santé mentale du Québec et il a une mission spécifique et unique de psychiatrie légale. Sa clientèle, ayant des démêlés judiciaires, implique un partenariat étroit avec les ministères de la Justice et de la Sécurité publique. Affilié à l'Université de Montréal, l'IPPM a une mission de soins, d'enseignement et de recherche.

### Sa mission

#### *Soins axés sur les besoins du patient*

Offrir des soins de qualité selon les bonnes pratiques aux patients présentant des problématiques complexes; des personnes atteintes de troubles mentaux graves, souvent accompagnés de troubles liés à l'utilisation de substances et qui présentent des comportements violents. L'IPPM accueille donc des personnes dont les besoins clinico-comportementaux dépassent la capacité des soins, services et sécurité des autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Les soins sont offerts dans un milieu assurant une sécurité appropriée pour les patients et le personnel.



### *Expertise médico-légale*

Offrir au réseau de la santé et celui de la justice, des services d'expertise médico-légale de qualité, de traitement et de gestion du risque des personnes ayant un trouble mental accusées d'infractions criminelles, dont la condition clinique ou la gravité du délit requièrent une expertise de pointe dans un milieu sécuritaire.

### *Enseignement*

Assurer la formation et le transfert de connaissances en psychiatrie légale aux futurs professionnels de la santé, des services sociaux, de la justice et de la sécurité publiques appelées à intervenir auprès de la clientèle psycholégale et correctionnelle (médecine, psychiatrie, psychologie, criminologie, soins infirmiers, psychoéducation et autres disciplines connexes). Offrir un milieu d'apprentissage et de stage en matière de prévention, d'évaluation, de traitement, de réadaptation et de gestion des comportements violents associés aux troubles mentaux, adapté aux besoins spécifiques du personnel des réseaux de la santé et des services sociaux, de la sécurité publique et de la justice.

### *Recherche*

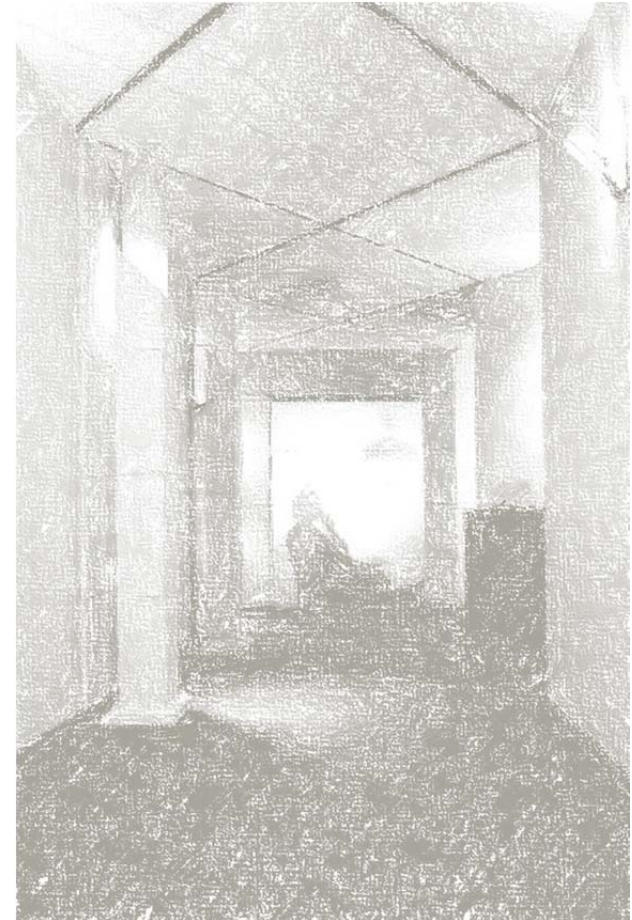
Offrir un milieu dynamique de recherche de pointe dans la compréhension, la prévention, l'évaluation, l'intervention, le rétablissement, l'organisation des services, les politiques et les législations liées aux comportements violents et criminels associés aux troubles mentaux.



### *Expertise-conseil*

Offrir une expertise-conseil éclairée et basée sur les données probantes:

- au plan national en soutenant les travaux du ministère de la Santé et des Services sociaux pour l'élaboration, le déploiement et le maintien d'un réseau provincial de psychiatrie légale;
- au plan régional en soutenant les Centres intégrés de santé et de services sociaux et les établissements non fusionnés dans l'appropriation et la mise en œuvre des orientations ministérielles en psychiatrie légale et dans le développement des capacités professionnelles à offrir les services cliniques découlant de ces orientations.



## Engagements auprès des personnes handicapées

L'Institut Philippe-Pinel de Montréal s'engage à mettre en place des mesures afin de favoriser l'intégration du personnel handicapé dans la mesure où leur condition n'empêche pas d'effectuer leur travail sur le plan de l'intervention physique. Par ailleurs, l'IPPM s'engage offrir un maximum de services adaptés auprès de sa clientèle ayant des limitations fonctionnelles, visuelles, auditives ou intellectuelles.

### Enjeux

Étant donné la spécificité de la clientèle, la gestion du risque est un élément essentiel. Le personnel intervenant doit être en mesure d'intervenir physiquement lorsque nécessaire afin d'assurer la sécurité de l'ensemble des personnes recevant des services et du personnel.

La vétusté de certaines des installations de l'IPPM pose également certaines préoccupations d'accès et sont des obstacles potentiels aux personnes vivant avec un handicap.



## Développement durable

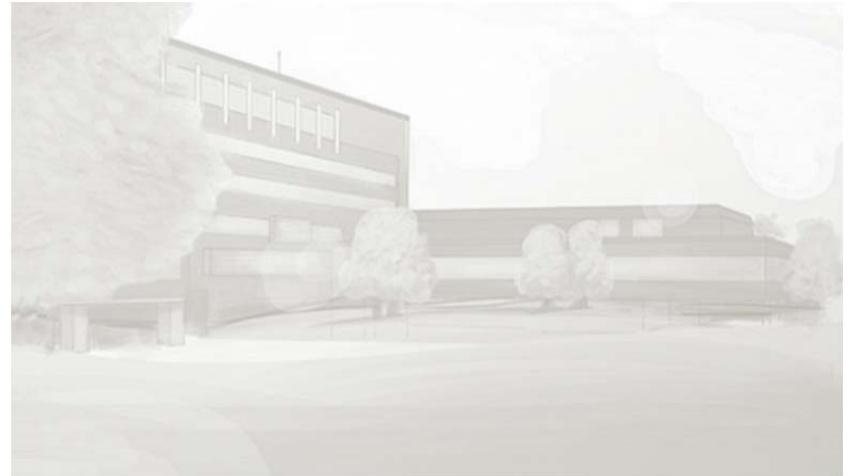
Le 21 juin 2017, l'IPPM adoptait une politique intitulée SANTÉ ENVIRONNEMENTALE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE qui vise notamment à « améliorer l'environnement de travail du personnel, des médecins, des bénévoles et des stagiaires en s'appuyant sur le concept de santé environnementale et sur les principes de développement durable ». À cet effet, la politique stipule 16 principes qui se retrouvent dans la Loi sur le développement durable dont deux principaux rejoignent particulièrement la vision de l'IPPM afin de faciliter l'intégration des personnes ayant un handicap :

### 1. Santé et qualité de vie

Les personnes, la protection de leur santé et l'amélioration de leur qualité de vie sont au centre des préoccupations relatives au développement durable. Les personnes ont droit à une vie saine et productive, en harmonie avec la nature.

### 2. Équité et solidarité sociales

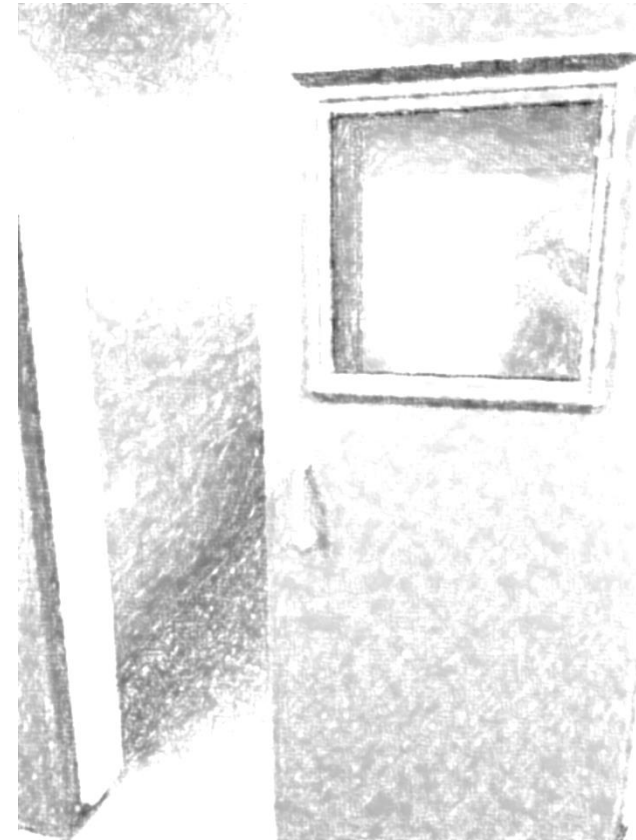
Les actions de développement doivent être entreprises dans un souci d'équité intra et intergénérationnelle ainsi que d'éthique et de solidarité sociales.





## Plaintes de la clientèle

Au cours de l'année 2017-2018, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'IPPM n'a reçu qu'une seule plainte en lien avec un handicap physique. Il s'agissait d'un patient admis sur une unité d'expertise, pour un séjour de moins d'un mois. Sa plainte portait sur le manque d'accès au secteur des loisirs ou à la cour intérieure lieux qui sont accessible uniquement par des escaliers. Le patient avait un handicap à un membre inférieur ce qui le contraignait à se déplacer en fauteuil roulant. Étant donné que le patient n'était à l'IPPM que pour un bref séjour et que sa condition physique et mentale était encore en évaluation, aucune mesure spécifique n'a été mise en place. Toutefois la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'Institut a mentionné que le « personnel soignant est confronté à des lieux qui sont vétustes et inadaptés ». Il est de l'intention (voir mesures P.15) de l'IPPM de s'assurer que des mesures permanentes d'accessibilités soient mises en place à long terme.



## Mesures d'accommodement

### *Pour les patients*

Une barre rétractable a été achetée et installée à côté de la toilette dans la chambre d'un patient. Des lits d'hôpitaux ajustables sont installés au besoin. Cela permet de changer aisément la position de l'utilisateur et d'adapter la hauteur en fonction des besoins ponctuels des patients (transferts, risques de chute, soins). Aussi, un lève-personne est utilisé et permet aux personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie d'accéder à la baignoire et au lit et d'en sortir, et ce, en toute sécurité. Des fauteuils roulants standards et des marchettes sont également disponibles pour permettre aux patients de se déplacer plus aisément sans avoir à toujours faire appel au personnel. Des produits d'orthopédie sont utilisés pour répondre aux besoins des patients et améliorer leur qualité de vie au quotidien. Que ce soit une cheville de contention, un stabilisateur de genou ou encore une orthèse lombaire, ces produits assurent un soutien optimal aux membres inférieurs et supérieurs. Le tableau 1 présente une liste d'achat de matériel qui a été commandé dans l'année financière 2017-2018.



### *Pour le personnel*

Actuellement, huit personnes ayant des limitations fonctionnelles et permanentes sont répertoriées dans notre établissement. La nature des limitations est d'ordre physique : problèmes de dos, des membres inférieurs et problèmes liés à l'effort. Dans sept des huit cas, des accommodements ont été mis en place afin de permettre à ces personnes de maintenir un emploi à l'IPPM, généralement sous la forme de réaffectation. Dans l'autre cas, aucune option n'a permis de respecter la limitation fonctionnelle de l'employé. Ce dernier demeure toutefois un employé de l'IPPM.

<b>Équipement de bureau</b>				
<b>Description</b>	<b>Particularité</b>	<b>Quantité</b>	<b>Prix unitaire</b>	<b>Total</b>
Casque d'écoute sans fil Plantronics CS540	pour gens à mobilité réduite	6	245,26 \$	1 471,56 \$
Fauteuil Kadara	plus profond et plus large	2	672,00 \$	1 344,00 \$
Dossier haut Quatra	pour éviter entorse cervicale	1	235,00 \$	235,00 \$
<b>Total</b>				<b>3 050,56 \$</b>

**Tableau 1. Approvisionnement accessible 2017-2018.**

## Bilan des mesures prises

Enjeux ou problématiques spécifiques	Objectifs visés	Moyens utilisés	Résultats	Recommandations
Il n'y avait pas de centralisation ou de mécanisme formel des plaintes s'adressant aux personnes handicapées.	Répertorier rapidement les plaintes et les demandes afin d'assurer la coordination et une réponse dans un délai raisonnable.	Suivi avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui garde un registre des plaintes des patients.  Suivi avec les ressources humaines.	Une centralisation des informations a permis de compléter les informations de la section « Plaintes de la clientèle » et la section « Mesures d'accommodements ». Toutefois, cette collecte de données n'est pas encore systématisée.	Systématiser le processus et assurer une transmission immédiate de l'information vers le coordonnateur de services aux personnes handicapées.
Manque de connaissance et de sensibilisation à la réalité vécue par les personnes handicapées.	Agir contre les préjugés et discriminations.	Inclusion d'images de personnes handicapées dans les communications.	Cette recommandation n'a pas été mise en application cette année.	Mettre en application cette recommandation en 2018-2019.
Difficulté pour une personne ayant une déficience visuelle d'avoir accès aux documents qui le concernent dans le cadre de la prestation de services.	Meilleur accès à la documentation.	Envoyer les documents par courriel afin de permettre une meilleure lecture si l'utilisateur a un système adapté à la maison.	Cette situation n'a pas été constatée cette année.	Un processus devrait être réfléchi sur un mécanisme de traduction des documents en braille si nécessaire.
Difficulté pour une personne ayant un handicap visuel, une incapacité physique ou un trouble grave de santé mentale, de remplir des formulaires en lien avec les services offerts par l'IPPM.	Soutien à la complétion de formulaires.	Offrir des services pour des usagers qui auraient besoin d'aide pour remplir des formulaires.	Cette mesure fait suite à du cas par cas et s'avère difficile à évaluer.	Une consultation auprès de différents chefs d'équipes cliniques permettrait de s'assurer de l'atteinte de cette mesure en 2018-2019.
Les employés et parents d'enfant ou d'adulte handicapé sont exposés à des défis plus importants dans la conciliation travail-famille (gardiennage, équipements, dépenses, etc.).	Favoriser la rétention d'employés parents d'enfant ou d'adulte handicapé.	Analyse des considérations et des préoccupations des parents d'enfant ou d'adulte handicapé lors de l'élaboration d'une politique portant sur la conciliation travail-famille.	Les travaux n'ont pas débuté.	Début des travaux du comité en 2018-2019.

Enjeux ou problématiques spécifiques	Objectifs visés	Moyens utilisés	Résultats	Recommandations
Espaces de stationnement non conformes	Rendre conformes les espaces de stationnements réservés.	Les espaces ont été réaménagés.	Les espaces sont conformes et disponibles.	
Les déclencheurs d'alarme de feu étaient trop hauts.	Rendre accessibles les déclencheurs de feu.	Baisser les déclencheurs de feu.	La plupart des déclencheurs de feu ont été baissés selon les normes.	Certains déclencheurs sont encore trop hauts, mais sont encastrés dans le ciment. Ils seront abaissés lorsque l'occasion se présentera d'effectuer des travaux dans ces secteurs.
Les personnes à mobilité réduite ont peu d'accès aux fontaines d'eau.	Rendre accessible l'eau dans tous les secteurs de l'Institut.	Installation de fontaines d'eau accessible lors de l'installation de nouvelles fontaines.	Une fontaine d'eau a été achetée et installée aux services externes.	Poursuivre l'installation de fontaines d'eau accessible lors de bris ou d'installation de nouvelles fontaines.
Absence d'un local pour entrevue aménagé pour un fauteuil roulant dans le secteur des services externes.	Rendre un local des services externes adapté pour l'accès en fauteuil roulant.	Aux services externes, un local a été aménagé.	Un grand bureau a été aménagé et identifié au rez-de-chaussée des services externes (AR-29A). Achat d'une poignée de porte adaptée.	Poursuivre les aménagements ponctuels.

## Identification des mesures prioritaires pour 2017-2019

Enjeux ou problématiques spécifiques	Objectifs visés	Moyens utilisés	Responsable	Échéancier	Indicateur des résultats
<b>Organisation et sensibilisation</b>					
Besoin de systématiser et de centraliser les informations suite à une plainte liée à l'absence d'accommodement.	Assurer l'analyse, la mise en place, le suivi et l'efficacité des accommodements déployés.	Mise en place d'un comité de suivi des mesures et de rédaction du plan d'action annuel. Intégration d'employé(s) avec limitation au comité.	Coordonnateur de services aux personnes handicapées.	Décembre 2018	Mise en place du comité
Manque de connaissance et de sensibilisation de la réalité vécue par les personnes handicapées.	Agir contre les préjugés et discriminations.	Inclusion d'images de personnes handicapées dans les communications.  Diffusion des images promotionnelles lors de la semaine annuelle de sensibilisation.	Services des communications.	Mars 2019	Utilisation des images
Les employés et parents d'enfant ou d'adulte handicapé sont exposés à des défis plus importants dans la conciliation travail-famille (gardiennage, équipements, dépenses, etc.).	Favoriser la rétention d'employés parents d'enfant ou d'adulte handicapé.	Intégration de préoccupations spécifiques aux personnes handicapées ou de leur famille dans une politique portant sur la conciliation travail-famille	Services des ressources humaines.	Mars 2019	Adoption de la politique par le comité de direction.

Enjeux ou problématiques spécifiques	Objectifs visés	Moyens utilisés	Responsable	Échéancier	Indicateur des résultats
Absence de promotion et d'accessibilité à l'emploi.	Rendre le travail accessible aux postes disponibles et qui ne nécessite pas d'intervention physique.	Promotion	Service des ressources humaines	Mars 2019	Les moyens promotionnels utilisés.
<b>Documentation et information</b>					
Difficulté pour une personne ayant une déficience visuelle d'avoir accès aux documents qui le concernent dans le cadre de la prestation de service.	Meilleur accès à la documentation.	Mettre en place un processus de traduction des documents en braille, lorsque nécessaire.	Archives – Direction des services professionnels.	Mars 2019	Processus rédigé.
Aucun processus de mise en place pour qu'une personne ayant une déficience auditive puisse avoir accès à des services de traduction en LSQ.	Accès facilité à un traducteur LSQ.	Mise en place d'un processus et identification d'un organisme qui fait de la traduction.	Archives – Direction des services professionnels.	Mars 2019	Processus rédigé.
Difficulté à faire un portrait de l'accompagnement fait pour la complétion de formulaires auprès des	Évaluer l'usage de ce moyen.	Une consultation auprès de différents chefs d'équipes cliniques permettrait de s'assurer de l'atteinte de cette	Coordonnateur de services aux personnes handicapées.	Mars 2019	Portrait fait.

Enjeux ou problématiques spécifiques	Objectifs visés	Moyens utilisés	Responsable	Échéancier	Indicateur des résultats
personnes ayant un handicap visuel, une incapacité physique ou un trouble grave de santé mentale.		mesure en 2018-2019.			
Refonte du site WEB de l'IPPM.	Permettre un accès visuel adapté aux documents WEB	Intégration des préoccupations et des attentes en matière de visualisation adaptée lors d'un appel d'offres.	Service des communications	Mars 2019	Présence de fonctions permettant la lecture grossissante dans les pages WEB de l'Institut.
<b>Aménagements physiques</b>					
Absence de signalisation des salles de bains adaptées aux fauteuils roulants.	D'informer adéquatement la localisation d'une toilette adaptée.	Mise en place d'affiches à cet effet.	Direction des services techniques	Mars 2019	Panneaux installés.
Plusieurs problèmes d'accès et d'obstacles physiques.	Systématiser l'intégration des mesures favorisant l'accès et réduisant les obstacles aux personnes à mobilité réduite.	S'assurer que lors de développement ou de réfection d'immobilisation, une amélioration des conditions d'accès et une réduction des obstacles soient intégrées dans les plans et devis.	Direction des services techniques	Jusqu'à ce qu'aucune amélioration ne soit possible.	Augmentation de l'accès et réduction des obstacles.



## **Responsable de la rédaction du plan d'action**

Éric Landry, *Ph. D.*

Spécialiste en procédés administratifs

Direction générale

Institut Philippe-Pinel de Montréal

10905 boul. Henri-Bourassa Est

Montréal, Québec, Canada, H1C 1H1

514-648-8461 #234

[eric.landry.ippm@ssss.gouv.qc.ca](mailto:eric.landry.ippm@ssss.gouv.qc.ca)

## **Coordonnatrice de services aux personnes handicapées.**

Martine Haines, adjointe à la présidente-directrice générale et coordonnatrice aux ressources humaines

## **Collaborateurs**

Gabrielle Alain-Noël, commissaire locale aux plaintes et à la qualité

Annie Côté, directrice des services techniques

Rémi St-Pierre, chef des installations techniques et gestion de projets – installations matérielles

Marie-Eve Sénécal, agente de gestion du personnel, Service des ressources humaines