

Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Bilan des réalisations 2019-2020 et plan d'action 2020-2021

**Dans le cadre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
(PAPH) 2017-2020**

Rédigé par Vincent Robichaud et Annie Tremblay

Adopté au comité de coordination clinique le 1 décembre 2020

Mise à jour le 2021-03-29

1. Table des matières

1.	Introduction.....	4
2.	Portrait de l'établissement.....	4
2.1.	Direction générale (DG).....	5
2.2.	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	5
2.3.	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ).....	5
2.4.	Direction des ressources financières (DRF).....	6
2.5.	Direction des services techniques (DST).....	6
2.6.	Direction de la logistique (DL).....	6
2.7.	Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers (DSIEU).....	7
2.8.	Direction des services professionnels et de l'enseignement médical (DSPEM).....	7
2.9.	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE).....	8
2.10.	Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire (DSMREU).....	8
2.11.	Direction des programmes Déficiences (DPD).....	8
2.12.	Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA).....	9
2.13.	Direction des programmes Santé mentale et Dépendances (DPSMD).....	10
2.14.	Direction des programmes Jeunesse et des Activités de santé publique (DPJASP).....	10
3.	Comité permanent PAPH.....	11
4.	Bilan des réalisations 2019-2020.....	12
5.	Reddition de compte 2019-2020 liée à la Politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ».....	22
6.	Programmes, mesures et initiatives prises afin d'améliorer les services offerts aux personnes handicapées 2018-2019.....	23
6.1.	Amélioration du déneigement.....	23
6.2.	Investissements pour améliorer les services.....	23
6.3.	Adaptation en temps de COVID-19.....	23
7.	Conclusion / Constats de ce premier PAPH et orientations pour prochain PAPH.....	24

8. Annexe 1 : Plan d'action 2017-2020.....	25
9. Le plan d'action – les obstacles et les mesures retenues.....	26

Introduction

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest, en tant qu'organisme public de plus de 50 employés, a l'obligation de produire un plan d'action annuel visant à éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Cette obligation découle 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.

Le CISSS de la Montérégie-Ouest a déposé à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et au Ministère de la Santé et des Services Sociaux son premier plan d'action en mars 2017. Le comité de travail ayant élaboré le plan d'action avait recommandé un plan d'action triennal (2017-2020) couvrant la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020. Ce choix permettait de se donner une vision élargie des actions à prendre et ainsi favoriser l'atteinte des objectifs pour un impact réel pour la clientèle visée.

Le présent bilan fait état de la réalisation des actions prévues dans le Plan d'action 2017-2020 à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Ouest pour l'année 2019-2020.

Il présente les actions que l'établissement a réalisées ou débutées au regard de sa mission, des soins et des services qu'elle rend à la population ainsi que de son personnel afin d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Le statut de chacune des actions ainsi que les résultats obtenus ou les suites à donner sont intégrés au gabarit du plan d'action initial pour en faciliter l'appréciation par rapport à l'ensemble des mesures du Plan d'action 2017-2020.

1. Portrait de l'établissement

Notre mission : maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Notre vision : des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Nos ambitions : le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi, il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaine;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Nos valeurs : **Bienveillance, Collaboration, Engagement, Audace et Cohérence**, cinq valeurs fondamentales, interdépendantes et en équilibre sur lesquelles nous nous appuyons pour guider l'ensemble de nos actions.

Bien plus que des mots, chaque valeur est accompagnée par un énoncé précis et se traduira dans nos gestes, nos décisions et nos relations, tant avec la clientèle qu'avec nos collègues.

Notre structure administrative : Le CISSS de la Montérégie-Ouest est composé de 13 directions. C'est plus de 9500 employés qui se déploient dans plus de 130 installations sur l'ensemble de la Montérégie.

Le siège social du CISSS de la Montérégie-Ouest est situé au 200, boulevard Brisebois à Châteauguay.

1.1. Direction générale (DG)

La Direction générale est responsable de l'ensemble des directions cliniques et administratives du CISSS. Elle a pour mandat, entre autre, de planifier, organiser et actualiser les activités de l'établissement en tenant compte de la planification stratégique du MSSS, dans le respect de sa mission et en cohérence avec sa vision, ses valeurs organisationnelles, et ce, de concert avec les membres de son conseil d'administration.

1.2. Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable du commissariat aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement et se doit également d'appliquer la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des clients et de la Loi.

Par sa fonction, il reçoit, examine et traite les plaintes avec diligence tout en assurant la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, entre autre, par la diffusion d'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique.

1.3. Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

Cette direction contribue de façon spécifique à la réalisation de la mission de l'établissement en assurant un leadership dans le développement et le maintien d'un milieu de travail mobilisant avec du personnel compétent où les communications internes et externes jouent un rôle stratégique primordial permettant de joindre les différents publics cibles.

Le secteur des affaires juridiques veille à ce que l'ensemble des activités corporatives se fasse dans le respect des différents cadres législatifs et réglementaires tout en apportant son soutien et ses conseils juridiques à l'ensemble des directions de l'établissement.



1.4. Direction des ressources financières (DRF)

Cette direction joue un rôle de premier plan dans la répartition équitable et l'optimisation des ressources financières de l'établissement. Dans ce cadre, la DRF joue un rôle-conseil auprès des cadres des différentes directions afin de les soutenir dans une gestion optimale de leurs ressources financières.

Aussi, la DRF assure la reddition de compte financière de l'organisation par :

- Le suivi périodique des résultats;
- La participation active aux grands projets organisationnels visant l'analyse des impacts financiers;
- L'identification d'enjeux de performance financière, en collaboration et en complémentarité avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique;
- Le soutien à l'ensemble des directions de l'établissement.

1.5. Direction des services techniques (DST)

La DST soutient la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest en offrant aux usagers et au personnel un environnement fonctionnel, sain et sécuritaire, et ce, pour l'ensemble de ses installations.

Pour ce faire, la DST définit et applique des procédures qui s'inscrivent en conformité avec les normes et les meilleures pratiques. L'objectif est d'assurer le maintien des actifs immobiliers, de conserver un haut niveau de qualité en hygiène et salubrité tout en assurant la fonctionnalité et la sécurité des lieux et des équipements.

Elle agit de manière préventive et prospective en étant à l'affût des situations à risque pour la santé ou la sécurité des usagers, du personnel ou des médecins.

La DST assure la pérennité du parc immobilier, l'optimisation des espaces et une saine gestion du mobilier et des équipements non médicaux. Elle propose également des solutions immobilières qui répondent aux besoins émergents de l'établissement et à l'évolution des standards, des pratiques et des normes. Pour l'ensemble des fonctions qui est confié, la DST s'associe étroitement au secteur clinique afin d'être à l'affût des besoins de la clientèle et d'y répondre avec satisfaction.

1.6. Direction de la logistique (DL)

La mise en place d'une DL dans chacun des CISSS du Québec découle de la volonté du MSSS de vouloir développer la chaîne logistique des établissements afin de maximiser le fonctionnement des services. La logistique est un processus comportant un ensemble d'activités allant de la planification jusqu'à l'acquisition des biens et services entourant la prestation de services.

1.7. Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers (DSIEU)

La Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire est constituée de deux volets :

Le **volet-conseil** veille à ce que le CISSS offre des soins infirmiers sécuritaires et de qualité dans l'ensemble de ses secteurs, en collaboration avec le Conseil des infirmières et infirmiers (CII). De plus, il voit au développement, à l'encadrement des pratiques, ainsi qu'à la formation clinique en soins infirmiers en étroite collaboration avec les directions cliniques.

Le **volet opérationnel** s'assure, quant à lui, d'offrir des soins et des services favorisant la qualité, l'accessibilité, la fluidité et l'efficacité dans les différents secteurs de la direction.

1.8. Direction des services professionnels et de l'enseignement médical (DSPEM)

Cette direction offre des services médicaux de première ligne ainsi que des services spécialisés pertinents et de qualité à la population de la Montérégie-Ouest favorisant le travail interdisciplinaire et la collaboration.

- Offrir des services médicaux de première ligne et de deuxième ligne de qualité;
- Promouvoir le développement d'une première ligne forte, accessible et organisée en groupe de médecine de famille (GMF);
- Créer des liens forts entre le réseau de première ligne et le CISSS de la Montérégie-Ouest afin d'améliorer le continuum de soins;
- Offrir des services diagnostiques et thérapeutiques en médecine spécialisée, et ce, dans des délais optimaux;
- Soutenir l'offre de service des directions cliniques grâce aux secteurs pharmaceutiques, d'accueil et d'archives, et ce, dans les différentes installations de l'organisation;
- S'assurer de la qualité et de l'évolution de la pratique professionnelle de tous les membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Offrir et développer l'enseignement médical ainsi que la recherche clinique;
- Identifier, analyser et proposer des pistes de solution concernant les problèmes éthiques qui se posent en pratique clinique, et ce, afin d'améliorer la qualité des soins offerts aux usagers ainsi que le travail des intervenants cliniques;
- Assurer une médecine pertinente et efficace adaptée aux besoins des usagers.

1.9. Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

La DQEPE est une direction regroupant des mandats et des responsabilités antérieurement assumés par différents secteurs administratifs et cliniques des anciennes composantes du CISSS de la Montérégie-Ouest.

La mise en place d'une DQEPE dans chacun des CISSS et CIUSSS du Québec découle de la volonté du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de soutenir une culture d'amélioration continue de la qualité et de la performance au sein de son réseau.

La raison d'être est de promouvoir l'amélioration continue en soutenant les directions cliniques et administratives dans la réalisation des objectifs organisationnels. Ce soutien prend forme par la mise en place des meilleures pratiques en gestion de la qualité et des risques, en gestion et évaluation de la performance et en gestion du portefeuille de projet.

1.10. Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire (DSMREU)

La Direction des services multidisciplinaires possède deux principaux mandats à l'intérieur desquels elle exerce, d'une part, la responsabilité d'offrir une prestation de certains soins et services et d'autre part, la responsabilité transversale d'assurer la qualité, la pertinence et l'efficacité des pratiques professionnelles dans le cadre de la prestation de soins et de services offerts dans les différentes directions cliniques de l'organisation.

En plus de ces deux volets, la DSMEU a la responsabilité de soutenir les activités du conseil multidisciplinaire et du Service du bénévolat.

1.11. Direction des programmes Déficiences (DPD)

Les programmes Déficiences regroupent un ensemble de services qui s'appuie sur une référence commune, le processus de production du handicap (PPH), et ce, afin de mieux intervenir sur l'interaction dynamique entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux et favoriser la participation sociale des usagers.

Les programmes s'adressent aux personnes ayant une déficience ainsi qu'à leurs familles et leurs proches.

Dans ce contexte, la direction a pour raison d'être :

- De permettre aux personnes ayant une déficience physique (DP), intellectuelle (DI) et trouble du spectre de l'autisme (TSA) d'atteindre un degré optimal d'autonomie, de participation sociale et d'assurer la réalisation de leur projet de vie;
- De favoriser le recouvrement de la santé et du bien-être des personnes;
- De favoriser l'adaptation ou la réadaptation des personnes, leur intégration ou leur réintégration sociale;
- De diminuer l'impact des problèmes qui compromettent l'équilibre, l'épanouissement et l'autonomie des personnes;
- D'atteindre des niveaux comparables de santé et de bien-être au sein des différentes strates de la population.

1.12. Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA)

La DPSAPA regroupe un ensemble de programmes et des services dont la raison d'être est d'assurer une accessibilité à des soins et des services sécuritaires et de qualité aux personnes en perte d'autonomie permanente ou temporaire, et ce, peu importe leur milieu de vie.

Ses actions visent à :

- Accueillir, évaluer et orienter les personnes dans le réseau de la santé et des services sociaux;
- Soutenir les personnes qui lui sont référées, les accompagner et leur offrir les services requis afin qu'elles puissent demeurer dans leur milieu de vie le plus longtemps possible;
- Contribuer à réduire le recours à l'urgence comme porte d'entrée du réseau et réduire le nombre d'hospitalisations;
- Favoriser un retour rapide dans le milieu de vie d'origine lors d'hospitalisation.

Les actions de la DPSAPA, lorsque la personne doit changer de milieu de vie, visent à :

- Offrir à l'utilisateur et à ses proches un accompagnement soutenu pour assurer une transition harmonieuse vers le nouveau milieu de vie;
- Mettre en place les services nécessaires pour orienter et maintenir la personne dans la ressource la plus appropriée pour lui permettre d'utiliser ses capacités, et de favoriser son autonomie;
- S'assurer que le nouveau milieu de vie de l'utilisateur réponde à ses besoins et s'adapte à l'évolution de ceux-ci.



1.13. Direction des programmes Santé mentale et Dépendances (DPSMD)

S'appuyant sur les principes d'une responsabilité populationnelle partagée avec l'ensemble de nos partenaires du territoire ainsi que de la hiérarchisation des soins et des services, la DPSMD s'inscrit dans un continuum de service qui se donne pour mission d'améliorer la santé psychosociale de sa population générale ainsi que celle des citoyens vulnérables aux prises avec des problèmes de santé mentale et dépendance.

Orientée sur le rétablissement de la personne et soutenant le plein exercice de la citoyenneté, la direction veille à l'amélioration de la qualité et la sécurité des services en réponse aux besoins de cette dernière et s'inscrit dans une recherche constante d'amélioration de l'efficacité ainsi que l'efficience des processus cliniques et administratifs qui s'inspirent des meilleures pratiques.

Des services de détection, de prévention, d'évaluation, de consultation, de traitement, de suivi, de réadaptation, d'hébergement, de réinsertion sociale et de référence sont offerts dans notre direction.

1.14. Direction des programmes Jeunesse et des Activités de santé publique (DPJASP)

La DPJASP œuvre au développement d'une qualité de vie optimale pour les nouveau-nés, les jeunes et leurs familles et l'ensemble de la communauté de la Montérégie-Ouest.

Mère-enfant

Le Pavillon des naissances de l'Hôpital Anna-Laberge et le Centre mère-enfant de l'Hôpital du Suroît offrent un environnement aux conditions optimales.

Programmes jeunesse

Les programmes jeunesse soutiennent les mères et les pères dans leur expérience périnatale et leur adaptation à leur nouveau rôle, plus particulièrement dans le développement de leurs habiletés parentales.

De plus, ils regroupent, de la petite enfance jusqu'à l'âge adulte, les services destinés aux jeunes qui ont besoin d'une aide appropriée pour assurer leur sécurité et leur développement ou pour éviter que ceux-ci ne soient compromis.

Santé mentale jeunesse

La DPJASP travaille également à l'implantation d'un réseau intégré de services en santé mentale jeunesse de première et deuxième lignes destiné aux enfants et à leur famille.

Santé publique

En plus de l'offre de services destinée aux jeunes, la DPJASP est responsable de la mise en œuvre et de la coordination des activités inscrites au Plan national de santé publique.



2. Comité permanent PAPH

Le comité permanent PAPH 2019-2020 était constitué de :

- **Vincent Robichaud**, coordonnateur PAPH, Direction des programmes Déficiences (DPD);
- **Annie Tremblay**, agente de planification, programmation et de recherche, Direction des programmes Déficiences (DPD);
- **Bruno Auclair**, chef du service des achats, Direction de la logistique (DL), remplacé en janvier 2020 par **Vincent Tam**, directeur de la logistique;
- **Zakaria El Maraghi**, conseiller en bâtiment – planificateur de maintenance, Direction des services techniques (DST);
- **Marie-Andrée Leboeuf**, agente de gestion du personnel – secteur dotation, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ);
- **Andrée Morissette**, organisatrice communautaire, équipe de soutien à la communauté, Direction des programmes Déficiences (DPD);
- **Marie-Ève Poirier** agente d'information, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ);
- **Gaétane Gobeil**, usager présentant une déficience;
- Une place est également disponible pour un employé ayant une déficience au sein du comité;

Merci à **Kristin Dumouchel**, agente administrative, Direction programmes Déficiences (DPD), pour sa collaboration à la correction et mise en page du présent bilan.

*Comme partout au Québec, le contexte de la pandémie a impacté l'avancement de projet et le PAPH n'en fait pas exception. Certaines actions ont toutefois été maintenues selon la capacité des ressources humaines en place. Cette situation a toutefois ralenti l'atteinte des objectifs prévus. **Les actions non-terminées composeront le plan d'action 2020-2021 ainsi que celles identifiées comme en continu.***

3. Bilan des réalisations 2019-2020

Le présent bilan permet de prendre connaissance des efforts déployés au cours de l'année 2019-2020, et ce, au regard des actions prévues au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2017-2020.

Un rappel de ce plan d'action (en annexe) permet de prendre connaissance du plan dans sa globalité.

Thème 1 : Proportion de personnes handicapées à l'emploi du CISSS

Constat/obstacle observé				
Les données du fichier des personnes handicapées à l'emploi du CISSS de la Montérégie-Ouest ne sont pas représentatives de la réalité				
Objectif poursuivi	Se doter d'un portrait clair de la situation actuelle			
Moyen envisagé	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
Mettre à jour le fichier	Taux réel de personnes handicapées à l'emploi	2017	Réalisé	Le pourcentage actuel est de 0.58% est au 31 mars 2020 comparativement à 0.63% l'an dernier. L'objectif est de 2%.

Constat/obstacle observé				
Le taux de représentativité actuel des personnes handicapées à l'emploi au CISSS de la Montérégie-Ouest est inférieur au taux visé par la Loi				
Objectif poursuivi	Procéder à l'embauche et à l'intégration au travail de personnes ayant un handicap			
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. Poursuivre notre pratique d'inscrire sur les offres d'emploi que nous invitons les personnes handicapées à soumettre leur candidature et que des mesures d'adaptation peuvent être offertes	100 % des offres d'emploi contiennent cette mention Suivi de la progression du nombre de curriculum vitae reçus Suivi du nombre de personnes handicapées recrutées	2017-2020 (en continu)	Réalisé, toujours en continu	- Suivi de la progression du nombre de curriculum vitae reçus : <ul style="list-style-type: none"> • 2016 : 44 CV • 2017 : 77 CV • 2018-2019 : 63 CV • 2019-2020 : 64 CV - La Direction des Ressources Humaines des Communications et des Affaires Juridiques souscrit à l'égalité en emploi et encourage la diversité au sein de ses équipes (section "Carrières" de notre site Internet),

				<p>poursuivant ainsi l'accès à l'emploi des personnes handicapées.</p> <p>Les candidats sont invités à nous faire part de tout handicap qui nécessiterait des adaptations à leur situation et ce dès l'entrevue.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cette année, une employée de cette direction a bénéficié d'une formation sur l'embauche des personnes handicapées intitulé : « Comment améliorer le processus d'embauche des personnes en situation de handicap ? »
2. Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées	100 % de nos offres sont publiées aux organismes	2017-2018	Réalisé partiellement, en continu	Le contexte de la pandémie a notamment impacté cette action.
3. Appliquer un taux de nomination préférentiel pour les personnes handicapées pour certains postes, lorsque possible, jusqu'à l'atteinte de l'objectif de représentation	Suivis de la progression du nombre de personnes handicapées recrutées	2017-2020 (en continu)	Réalisé partiellement	Le CISSS Montérégie-Ouest réfléchit aux actions à poser pour augmenter le taux de personnes handicapées, le taux de nomination préférentiel fera partie des discussions.
4. Ajouter un membre du personnel présentant une déficience au comité PAPH (ajout 2017-2018)	Membre du personnel sur le comité	En continu	Réalisé, en continu	Le recrutement et la rétention d'un employé sur ce comité est complexe. Une réflexion sera faite pour la prochaine plan en ce sens.
5. Présentation du PAPH aux instances syndicales		Ajout 2019-2020	Non réalisé	Une des instances syndicales a manifesté son intérêt à en apprendre d'avantage et à donner un appui au comité en cas de besoin afin de promouvoir l'intégration socio-professionnel de leur membre au sein de l'organisation.
6. Élaboration d'un aide-mémoire sur les adaptations possibles à l'embauche	Présentation de l'aide-mémoire auprès de l'équipe de recrutement.	Ajout 2019-2020	Réalisé partiellement	<p>L'aide-mémoire est terminé, la pandémie a empêché sa diffusion.</p> <p>De cette aide-mémoire, des capsules de sensibilisation concernant le recrutement des candidats ayant un handicap et des adaptations ont été réalisées.</p>

7. Réalisation d'une vidéo traitant du succès d'embauche de personnes handicapées au CISSS de la Montérégie-Ouest	Parution de la vidéo sur intranet et nombre de clic indiquant combien de personnes ont regardé la vidéo	Ajout 2019-2020	Non réalisé	Cette action n'a pu être réalisée.
---	---	-----------------	-------------	------------------------------------

Thème 2 : Le respect de la politique d'accès aux documents et services

Constat/obstacle observé				
L'établissement ne dispose pas de mesure d'accommodement particulière visant à assurer l'accès aux documents et aux services				
Objectif poursuivi	<u>Accès aux documents</u> : Permettre aux personnes ayant un handicap d'obtenir de l'aide et de l'accompagnement lors d'une demande d'accès aux documents en format adapté selon les normes.			
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. Développer une procédure pour le demandeur afin d'obtenir un document en format adapté; 2. Faire connaître la procédure à toutes les directions pouvant être interpellées à l'interne; 3. Diffuser notre procédure à l'interne et à l'externe et l'adapter pour qu'elle puisse être utilisée par les personnes ayant un handicap.	Procédure disponible	2017-2018	Réalisé partiellement	Aucune plainte n'a été reçue de la part de personnes handicapées Aucune demande d'accommodement n'a été reçue pour l'accès aux documents.

Constat/obstacle observé				
L'établissement ne dispose pas de mesures d'accommodement particulières visant à assurer l'accès aux documents et aux services				
Objectif poursuivi		<u>Accès aux services</u> : Sensibiliser les décideurs à l'approche inclusive et à l'accessibilité universelle		
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. Présentation au personnel qui accueille la clientèle	Nombre de présentations réalisées	2018-2020	Débuté	Les travaux pour élaborer une formation sur l'approche respectueuse des personnes handicapées avec l'équipe de la formation continue partagée (FCP) ont débuté en janvier 2020 mais ont dû être mis sur pause vu le contexte de la pandémie.
2. Participation à des tables de concertation	Nombre de présentations réalisées	2017-2020 (en continu)	Réalisé et toujours en continu	Présence active et continue d'une organisatrice communautaire de l'équipe de soutien à la communauté, de gestionnaires et d'intervenants cliniques sur plusieurs tables de concertations.
3. Diffuser de l'information sur l'accessibilité universelle (ajout 2017-2018)	Nombre de capsules réalisées	2018-2020	Réalisé	<p>De l'information sur l'accessibilité universelle a été donné via</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une formation à la MRC Jardins-de-Napierville ; • Le soutien aux villes de la Montérégie ; • Les journées annuelles de SP. • Des formations ou rencontre avec des équipes des services techniques du CISSMO (Projet HVS, comité PAPH) • La collaboration avec le CISSS de la Montérégie-Centre pour partage d'expertise en déficience visuelle <p>Il y a eu aussi la parution de l'article : « Atelier sur l'accessibilité universelle Comment rendre nos espaces inclusifs pour tous? » sur intranet et nos réseaux sociaux</p>

Thème 3 : L'accessibilité Web

Constat/obstacle observé				
Les standards d'accessibilité Web définis par le Conseil du trésor ne sont pas appliqués pour le site Web du CISSS de la Montérégie-Ouest (www.santemo.quebec)				
Objectif poursuivi	Lors de la création du nouveau site Web Montérégie et de l'Intranet du CISSS de la Montérégie Ouest, s'assurer que les standards d'accessibilité Web permettant de répondre aux besoins des personnes handicapées soient pris en compte et intégrés dans la programmation.			
Moyen envisagé	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. Intégrer les trois standards d'accessibilité (2017-2018 : site Intranet) <ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) • Accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) • accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) 	Répondre aux standards SGQRI 008-01, 008-02 et 008-03	2017-2018	Réalisé	Les comités d'usagers en DI-TSA-DP ont été sollicités pour nous soulever les enjeux d'accessibilité face au site web. Aucun élément n'a été signalé dans la dernière année.

Thème 4 : L'approvisionnement en biens et services

Constat obstacle observé				
Aucune demande n'est faite dans les appels d'offres pour exiger les standards d'accessibilité				
Objectif poursuivi		Intégrer les standards d'accessibilité lors de l'approvisionnement en biens et services		
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. Modifier la Politique d'approvisionnement afin d'inclure la notion d'approvisionnement accessible	Politique révisée et approuvées par les instances concernées	2017-2018	Réalisé partiellement	Compte tenu du contexte et de la mouvance du personnel et de la mobilisation des ressources à cet effet, le CISSS-MO n'a pu élaborer de politique d'acquisition tenant compte de l'accessibilité lors des achats et locations de biens et services.
2. Réviser la procédure d'achat selon les notions d'approvisionnement accessible	Procédure révisée et approuvées par les instances concernées	2017-2018	Réalisé partiellement	Compte tenu du contexte et de la mouvance du personnel et de la mobilisation des ressources à cet effet, le CISSS-MO n'a pu compléter la révision des critères d'approvisionnement accessibles.
3. Modifier les modèles d'appels d'offres pour intégrer les notions d'approvisionnement accessible	Documents d'appels d'offres modifiés	2017-2018	Réalisé partiellement	Compte tenu du contexte et de la mouvance du personnel et de la mobilisation des ressources à cet effet, le CISSS-MO n'a pu compléter la révision des critères d'approvisionnement accessibles.
4. Former et sensibiliser le personnel du Service de l'approvisionnement sur l'approvisionnement accessible	Tout le personnel concerné a reçu la formation au sujet de l'approvisionnement accessible	2017-2020 (en continu)	Réalisé, en continu	L'abonnement au cyber bulletin L'approvisionnement accessible produit par l'OPHQ est fait. La diffusion à l'ensemble du personnel des achats se poursuit.

Thème 5 : L'accessibilité aux installations

Constat/obstacle observé				
Toutes les anciennes composantes du CISSS de la Montérégie-Ouest disposaient de plans directeurs immobiliers dans lesquels l'aspect « accessibilité » des projets à venir pouvait être indiqué				
Objectif poursuivi	S'assurer de compléter l'aspect « accessibilité » lors de l'inscription de nouveaux projets immobiliers applicables			
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. Poursuivre l'inscription des projets aux plans directeurs immobiliers en indiquant l'aspect « accessibilité » des projets	100 % des projets inscrits au plan directeur immobilier indique l'aspect « accessibilité » lorsqu'applicable	2017-2020 (en continu)	Réalisé , en continu	
2. Ajouter un utilisateur de services présentant une déficience au comité PAPH (ajout 2017-2018)	Membre sur le comité	2018-2020 (en continu)	Réalisé, en continu	

Constat/obstacle observé				
Les quelques installations auditées au cours des dernières années ne nous permettent pas d'avoir un portrait complet de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées				
Objectif poursuivi	Améliorer le portrait de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées			
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. Débuter l'évaluation de l'ensemble des installations en priorisant les missions hospitalières et les centres d'hébergement (Les RAC et Plateaux ne sont pas incluse dans le cadre du PAPH)	% des installations priorisées évaluées	2017-2020 (en continu)	100 % (11/11) des CLSC inspectés 100 % (84/84) autres installations inspectées	<p>Le CISSS investit des sommes importantes dans son plan de conservation et de fonctionnalité immobilières afin de rendre les lieux physiques conformes aux règles d'accessibilité.</p> <p>Le comité PAPH a mis en place une grille de cotation avec divers critères pour soutenir la priorisation des travaux à faire dans nos installations.</p> <p>Il est à noter que pour certaines de nos installations, le CISSS n'est pas propriétaire mais locataire.</p>

				Pour ces endroits, les propriétaires sont rencontrés afin de les sensibiliser aux obstacles potentiels des lieux, de les informer des subventions possibles et du support qu'ils peuvent avoir de l'équipe de soutien à la communauté pour encourager l'accessibilité aux installations.
2. Convenir avec la commissaire aux plaintes d'un mécanisme de transmission des plaintes liées à l'accessibilité.	Un mécanisme de transmission des plaintes est fonctionnel	2017-2018	Non débuté	Les liens informels avec le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ont permis de dénouer des situations soulevées par des usagers et d'améliorer l'accessibilité aux installations.
3. Diffuser l'information sur le niveau d'accessibilité des installations		2019-2020	Non réalisé	

Constat/obstacle observé				
Les résultats des audits et des visites d'installations ont révélé des anomalies devant être corrigées.				
Objectif poursuivi	Procéder à la correction des anomalies identifiées			
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. Définir les projets à réaliser afin de corriger les anomalies identifiées	% des anomalies identifiées liées à un projet immobilier	2017-2018	Réalisé	
2. Tenir compte de l'aspect « accessibilité » lors de la priorisation des projets	Un mécanisme de priorisation tenant compte de l'aspect « accessibilité » est mis en place	2017-2020 (en continu)	Réalisé	

Thème 6 : Le développement durable

Constat/obstacle observé				
À la suite de la publication du plan d'action ministériel dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable, un plan d'action du CISSS de la Montérégie-Ouest sera élaboré.				
Objectif poursuivi	Doter l'établissement d'une politique en développement durable			
Moyens envisagés	Indicateur/Livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. À définir dans le cadre de l'élaboration de la politique	Respect des échéanciers ministériels	2017-2020 (en continu)	Réalisé	Le Conseil d'Administration du CISSS-MO a adopté la Politique de développement durable et de santé environnementale en janvier 2019.

Thème 7 : Les activités prévues pour la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)

Constat/obstacle observé				
Les pratiques courantes des différentes anciennes composantes de l'établissement dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées sont différentes : la majorité des anciennes composantes ont l'habitude de tenir des activités ou d'informer les employés				
Objectif poursuivi	Faire connaître davantage cette semaine thématique sur notre territoire Sensibiliser nos employés aux différentes réalités des personnes ayant un handicap			
Moyens envisagés	Indicateur/livrable	Échéancier	État d'avancement 2019-2020	Actualisation et commentaires
1. Harmoniser les pratiques de toutes les composantes de l'organisation	Programmation d'activités harmonisée	2017-2020 Annuellement en juin	Réalisé	
2. Organiser des activités de sensibilisation pour nos employés et pour la population dans nos milieux en utilisant notre expertise (mandat régional en réadaptation)	Nombre d'activités réalisées sur l'ensemble du territoire	2017-2020 Annuellement en juin	Réalisé partiellement	Certaines activités prévues n'ont pu être réalisées en contexte de pandémie. Le comité mis en place est à revoir son fonctionnement.

<p>3. Sensibiliser les employés sur la réalité des personnes ayant un handicap (édition spéciale d'espaceCISSSM O.com, capsules vidéo, mythes et réalités, portraits de personnes ayant un handicap à l'interne, médias sociaux, relations médias, etc.)</p>	<p>Nombre de diffusions à l'aide de différents outils de communication</p>	<p>2017-2020 Annuellement en juin</p>	<p>Réalisé, en continu</p>	<p>Des articles de sensibilisation ont été publiés sur Intranet et sur nos médias sociaux</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promotion de la Semaine nationale des personnes handicapées du 1 au 7 juin 2019 • Promotion de la journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre 2019 : visuel sur l'Intranet et nos réseaux sociaux ainsi que proposition d'une activité pour tous les gestionnaires de notre CISSS. • Parution d'articles sur Intranet des portraits sur les réalités vécues par les personnes en situation de handicap (collaboration et réalité de patients partenaire)
<p>4. Créer un comité organisateur responsable des activités thématiques personnes présentant une déficience (Semaine de la DI, Mois de l'autisme, etc.) sous la responsabilité de la Direction des programmes Déficiences (DPD) (ajout 2017-2018)</p>	<p>Mise sur pied du comité</p>	<p>2018-2020 (en continu)</p>	<p>Réalisé, en continu</p>	<p>Différents projets et activités ont été amorcées dans la dernière année.</p> <p>Une réflexion est en cours pour trouver des moyens de favoriser l'implication au comité de l'ensemble de l'organisation pour faciliter la mise en applications des activités de sensibilisation</p>

4.Reddition de compte 2019-2020 liée à la Politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »

Bilan des insatisfactions en lien avec l'accessibilité aux installations du CISSS de la Montérégie-Ouest pour les personnes handicapées Année 2019-2020

Cette année aucune plainte formelle n'a été traitée par le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services en lien avec l'accessibilité pour les personnes handicapées aux installations CISSMO.

Voici les situations qui ont fait l'objet d'assistance:

Nombre	Motifs	Actions	Milieus visés
1	Difficultés d'accès liées au déneigement	*Intercession/liaison avec les responsables du stationnement.	*CMR St-Hubert
1	Difficultés accès aux locaux pour une personne utilisant un déambulateur	*Intercession/liaison avec le gestionnaire DST. *Intervention auprès du propriétaire qui a apporté rapidement les adaptations pour rendre accessibles les locaux (installation de porte automatique)	*CRD Le Virage, St- Hubert
2	Problèmes de déneigement d'une rampe d'accès	*Intercession/liaison avec les responsables du stationnement.	*CMR Longueuil *CMR Châteauguay
Total de 4 assistances			

Portrait réalisé le 29/07/2020



5. Programmes, mesures et initiatives prises afin d'améliorer les services offerts aux personnes handicapées 2018-2019

5.1. Amélioration du déneigement

Afin de s'assurer qu'une attention particulière soit portée au dégagement de la neige et de la glace aux rampes d'accès et aux stationnements des personnes handicapées, une clause à cet effet est inscrite dans les contrat de déneigement

De plus, cette année a été mis en place un système de communication via le logiciel informatique *Octopus* pour informer rapidement et clairement la direction des services techniques lorsqu'une situation dans l'un des stationnements ne favorise pas son utilisation.

5.2. Investissements pour améliorer les services

Des travaux liés aux différents investissements sont en cours dans l'établissement pour améliorer l'accessibilité et la continuité de services. En voici quelques exemples :

- Maisons des aînés et maisons alternatives;
- Agir tôt;
- Soutien à domicile;
- Services socio-professionnelles.

5.3. Adaptation en temps de COVID-19

Le contexte de pandémie a nécessité de la flexibilité et de l'innovation de la part de tous, que ce soit au niveau des intervenants ou des gestionnaires. En voici quelques exemples :

- Développement d'activités pour soutenir les milieux de vie en contexte de pandémie
- Création d'une zone d'activités pour la clientèle ayant une déficience intellectuelle en CHSLD
- Mise en place de télé réadaptation



6. Conclusion / Constats de ce premier PAPH et orientations pour prochain PAPH

Par la publication de ce bilan 2019-2020, le CISSS de la Montérégie-Ouest complète la troisième année de son premier Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2017-2020.

Le plan d'action pour personne handicapée se veut aussi un outil de sensibilisation à la réalité vécue par les personnes handicapées. Son élaboration, sa diffusion, le maintien et la poursuite des actions en lien avec les obstacles ciblés ainsi que l'évaluation périodique des actions réalisées constituent une opportunité de poursuivre et d'intensifier les initiatives entreprises par notre établissement pour favoriser la participation sociale et l'intégration des personnes présentant une déficience.

Un PAPH ne dresse pas une liste exhaustive des obstacles et des besoins. Son contenu possède un caractère évolutif ce pourquoi le comité de travail qui assure la mise en œuvre du PAPH consulte et implique des personnes handicapées, des organismes qui les représentent et le milieu communautaire. Nous encourageons également ceux-ci ainsi que toute la population à nous transmettre leurs commentaires permettant ainsi de favoriser l'intégration optimale des personnes handicapées de notre région.

Nous tenons à soulever les éléments de réflexion suivants pour l'élaboration du prochain plan :

- Quelles actions sont nécessaires pour améliorer la responsabilisation et l'imputabilité de tous les acteurs de l'organisation?
- Quelles actions spécifiques devrait-on mettre en place pour améliorer l'embauche et le maintien en emploi des personnes handicapées?
- Est-ce que le rôle actuel du comité PAPH est le plus pertinent?

En conclusion, nous tenons à remercier toutes les personnes ayant travaillé à l'élaboration de ce premier plan d'action, à sa mise en œuvre et à aux bilans annuels.

* https://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_16/region_16_00.htm

7. Annexe 1 : Plan d'action 2017-2020

8. Le plan d'action – les obstacles et les mesures retenues

Thème 1 : Proportion de personnes handicapées à l'emploi du CISSS

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Les données du fichier des personnes handicapées à l'emploi du CISSS de la Montérégie Ouest ne sont pas représentatives de la réalité	Se doter d'un portrait clair de la situation actuelle	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour le fichier 	DRHCAJ - opérations		2017	2017	<ul style="list-style-type: none"> Taux réel de personnes handicapées à l'emploi
Le taux de représentativité actuel des personnes handicapées à l'emploi au CISSS de la Montérégie Ouest est inférieur au taux visé par la Loi	Procéder à l'embauche et à l'intégration au travail de personnes ayant un handicap	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre notre pratique d'inscrire sur les offres d'emploi que nous invitons les personnes handicapées à soumettre leur candidature et que des mesures d'adaptation peuvent être offertes 	DRHCAJ - opérations	Regroupements des organismes pour personnes handicapées	En continu 2017	2020	<ul style="list-style-type: none"> 100 % des offres d'emploi contiennent cette mention Suivi de la progression du nombre de curriculum vitae reçus Suivi du nombre de personnes handicapées recrutées

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
		<ul style="list-style-type: none"> Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées 	DRHCAJ - opérations		2017	2018	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de nos offres sont publiées aux organismes
		<ul style="list-style-type: none"> Appliquer un taux de nomination préférentiel pour les personnes handicapées pour certains postes, lorsque possible, jusqu'à l'atteinte de l'objectif de représentation 	DRHCAJ - opérations		En continu 2017	2020	<ul style="list-style-type: none"> Suivis de la progression du nombre de personnes handicapées recrutées
		<ul style="list-style-type: none"> Ajouter un membre du personnel présentant une déficience au comité PAPH (ajout 2017-2018) 	Coordo PAPH	Comité des usagers	2018	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Membre du personnel sur le comité

Thème 2 : Le respect de la politique d'accès aux documents et services

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
L'établissement ne dispose pas de mesures d'accommodement particulières visant à assurer l'accès aux documents et aux services	Accès aux documents : Permettre aux personnes ayant un handicap d'obtenir de l'aide et de l'accompagnement lors d'une demande d'accès aux documents en format adapté selon les normes	<ul style="list-style-type: none"> Développer une procédure pour le demandeur afin d'obtenir un document en format adapté Faire connaître la procédure à toutes les directions pouvant être interpellées à l'interne Diffuser notre procédure à l'interne et à l'externe et l'adapter pour qu'elle puisse être utilisée par les personnes ayant un handicap 	DRHCAJ Communications	Service des communications du CISSS de la Montérégie-Est et du CISSS de la Montérégie-Centre (démarche auprès de l'Institut Nazareth et Louis-Braille)	2017	2018	• Procédure disponible
	Accès aux services : Sensibiliser les décideurs à l'approche inclusive et à l'accessibilité universelle	<ul style="list-style-type: none"> Présentation lors d'une rencontre des gestionnaires de l'ensemble de l'établissement 	Coordonnateur PAPH	DRHCAJ Services des communications Regroupements des organismes pour personnes handicapées (au besoin pour faire une démonstration ou un atelier avec les gestionnaires) DPD (PSAC)	2017	2018	• Présentation faite
		<ul style="list-style-type: none"> Présentation au personnel qui accueille la clientèle 		Regroupements des organismes	2018	2020	• Nombre de présentations réalisées

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
				pour personnes handicapées			
		<ul style="list-style-type: none"> Participation à des Tables de concertation 	DPD	Municipalités Commissions scolaires Regroupements des organismes pour personnes handicapées	2017-	2020	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de présentations réalisées
		<ul style="list-style-type: none"> Diffuser de l'information sur l'accessibilité universelle (ajout 2017-2018) 	Coordo PAPH	DRHCAJ – Communications Équipe de Soutien à la Communauté	2018	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de capsules réalisées

Thème 3 : L'accessibilité WEB

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Les standards d'accessibilité Web définis par le Conseil du trésor ne sont pas appliqués pour le site Web du CISSS de la Montérégie-Ouest (www.santemo.quebec)	Lors de la création du nouveau portail Web Montérégie et de l'Intranet du CISSS de la Montérégie Ouest, s'assurer que les standards d'accessibilité Web permettant de répondre aux besoins des personnes handicapées soient pris en compte et intégrés dans la programmation	Intégrer les trois standards d'accessibilité (au site Web et au site Intranet) <ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) • Accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) • Accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) 	DRHCAJ – Communications	DLRI	2017 (Intranet)	2018	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux standards SGQRI 008-01, 008-02 et 008-03
					2019 (Web)	2020	

Thème 4 : L'approvisionnement en biens et services

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Aucune demande n'est faite dans les appels d'offres pour exiger les standards d'accessibilité	Intégrer les standards d'accessibilité lors de l'approvisionnement en biens et services	Modifier la Politique d'approvisionnement afin d'inclure la notion d'approvisionnement accessible	DLRI		2017	2018	<ul style="list-style-type: none"> • Politique et procédure révisées et approuvées par les instances concernées

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
		Réviser la procédure d'achat selon les notions d'approvisionnement accessible			2017	2018	
		Modifier les modèles d'appel d'offres pour intégrer les notions d'approvisionnement accessible	DLRI		2017	2018	• Documents d'appel d'offres modifiés
		Former et sensibiliser le personnel du Service de l'approvisionnement sur l'approvisionnement accessible			2017	2018 et en continu	• Tout le personnel concerné a reçu la formation au sujet de l'approvisionnement accessible

Thème 5 : L'accessibilité aux installations

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Toutes les anciennes composantes du CISSS de la Montérégie-Ouest disposaient de plans directeurs immobiliers dans lesquels l'aspect « accessibilité » des projets à venir pouvait être indiqué	S'assurer de compléter l'aspect « accessibilité » lors de l'inscription de nouveaux projets immobiliers applicables	Ajouter l'aspect « accessibilité » aux documents de demande de projets immobiliers afin d'améliorer l'identification des projets liés à cet aspect	DST - Immobilisations		2017	2018	• Diffusion des documents de demande de projets immobiliers standardisés
					En continu 2017	2020	• 100 % des projets inscrits au plan

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
		Poursuivre l'inscription des projets aux plans directeurs immobiliers en indiquant l'aspect « accessibilité » des projets					directeur immobilier indiquent l'aspect «accessibilité » lorsqu'applicable
		Ajouter un utilisateur de services présentant une déficience au comité PAPH (ajout 2017-2018)	Coordo PAPH	Comité des usagers	2018	en continu	• Membre sur le comité
Les quelques installations auditées au cours des dernières années ne nous permettent pas d'avoir un portrait complet de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées	Améliorer le portrait de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées	Développer une grille d'évaluation standardisée spécifique à l'accessibilité afin de procéder à l'évaluation de nos installations	DST - immobilisations		2017	2018	• Émission d'une grille d'évaluation standardisée
		Débuter l'évaluation de l'ensemble des installations en priorisant les missions hospitalières et en centre d'hébergement	DST - Opérations		2016	2020	• % des installations priorisées évaluées
		Convenir avec la Commissaire aux plaintes d'un mécanisme de transmission des plaintes lié à l'accessibilité	DST - Opérations	Commissaire aux plaintes	2017	2018	• Un mécanisme de transmission des plaintes est fonctionnel
Les résultats des audits et des visites d'installations ont révélé des anomalies devant être corrigées	Procéder à la correction des anomalies identifiées	Définir les projets à réaliser afin de corriger les anomalies identifiées	DST - Opérations		2017	2018	• % des anomalies identifiées liées à un projet immobilier
		Tenir compte de l'aspect « accessibilité » lors de la priorisation des projets	DST - Opérations		En continu 2017	2020	• Un mécanisme de priorisation tenant compte de l'aspect « accessibilité » est mis en place

Thème 6 : Le développement durable

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
À la suite de la publication du plan d'action ministériel dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable, un plan d'action du CISSS de la Montérégie-Ouest sera élaboré	Doter l'établissement d'une politique en développement durable	À définir dans le cadre de l'élaboration de la politique	DST – Immobilisations	Toutes les directions	2017	2020	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des échéanciers ministériels

Thème 7 : Les activités prévues pour la Semaine québécoise des personnes handicapées

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Les pratiques courantes des différentes composantes de l'établissement dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées sont différentes :	Faire connaître davantage cette semaine thématique sur notre territoire et sensibiliser nos employés aux différentes réalités des personnes ayant un handicap	<ul style="list-style-type: none"> • Harmoniser les pratiques de toutes les composantes de l'organisation 	DRHCAJ Communications	DPD pour l'organisation d'activités de sensibilisation Coordonnateur PAPH	Annuellement en juin		<ul style="list-style-type: none"> • Programmation d'activités harmonisée
		<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des activités de sensibilisation pour nos employés et pour la population dans nos milieux en utilisant notre expertise (mandat régional en réadaptation) 			Annuellement en juin		<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités réalisées sur l'ensemble du territoire

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
la majorité des anciennes composantes ont l'habitude de tenir des activités ou d'informer les employés		<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les employés sur la réalité des personnes ayant un handicap (édition spéciale d'espaceCISSSMO.com, capsules vidéo, mythes et réalités, portraits de personnes ayant un handicap à l'interne, médias sociaux, relations médias, etc.) 			Annuellement en juin		<ul style="list-style-type: none"> Nombre de diffusions à l'aide de différents outils de communication