

**PLAN D'ACTION  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
2020-2022**

**CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE**

**Novembre 2020**

Ce *Plan d'action* a été produit par la direction des programmes déficiences (DI-TSA, DP et DV) du CISSS de la Montérégie-Centre. Il est disponible en version électronique sur le site Internet suivant : [santemonteregie.qc.ca/centre](http://santemonteregie.qc.ca/centre)

## Table des matières

Liste des acronymes.....	4
1. Introduction.....	5
2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité.....	6
3. Engagement à réduire les obstacles.....	8
4. Personne responsable du plan d'action et collaborateurs .....	9
5. Diagnostic .....	10
6. Bilan du Plan d'action annuel 2018-2019 à l'égard des personnes handicapées.....	14
7. Plan d'action annuel 2020-2022 à l'égard des personnes handicapées - Identification des obstacles priorités et des mesures retenues.....	18

## Liste des acronymes

ASL	American Sign Language
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centres d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse
CR	Centre de réadaptation
DI-TSA et DP	Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DL	Direction de la logistique
DPD	Direction des programmes déficiences (DI-TSA, DP et DV)
DRHCAJ	Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
DRIM	Direction des ressources informationnelles de la Montérégie
DSI	Direction des soins infirmiers
DSP	Direction des services professionnels
DSPu	Direction de la santé publique
DST	Direction des services techniques
INLB	Institut Nazareth et Louis-Braille
LSQ	Langue des signes québécoise
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
RI-RTF	Ressource intermédiaire et de type familial
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SDEM SEMO	Service d'aide à l'emploi et de placement en entreprises pour personnes handicapées de la Montérégie
TI	Technologies de l'information

## 1. Introduction

Les obligations légales inscrites à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1) adoptée en 2004 nous invitent à formaliser annuellement, sous forme de plan d'action, les intentions du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) en ce qui a trait à la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées à la société. En outre, l'obligation de produire un plan d'action annuel fait partie de l'entente de gestion entre le CISSS de la Montérégie-Centre et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

La Loi prévoit que le plan d'action doit faire état des obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui ont été identifiées au sein de l'organisation ainsi que des mesures qui seront prises dans l'année subséquente pour y remédier. Aussi, le plan d'action doit être rendu public annuellement. Enfin, les organismes publics doivent nommer un coordonnateur de services aux personnes handicapées et transmettre ses coordonnées à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Le CISSS de la Montérégie-Centre présente dans le présent document son diagnostic à la suite de la mise en place de son précédent plan d'action<sup>1</sup> ainsi que son plan d'action pour 2020-2022.

---

<sup>1</sup> Plan d'action annuel 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées du Centre intégré de santé et des services sociaux de la Montérégie-Centre, avril 2019.

## 2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité

La Montérégie possède la particularité d'être divisée en trois CISSS (ouest, centre, est). Le CISSS de la Montérégie-Centre est issu du regroupement des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) Champlain–Charles-Le Moyne et Haut-Richelieu-Rouville, de l'Institut Nazareth et Louis-Braille, ainsi que de certains mandats pour l'ensemble de la Montérégie, notamment la direction de santé publique, la paie régionale, la direction régionale de l'informatique et les laboratoires.

Pour assurer une véritable intégration des services offerts à la population, le CISSS de la Montérégie-Centre :

- > Est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS) ;
- > A la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire socio sanitaire, incluant le volet santé publique pour toute la Montérégie ;
- > Assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire socio sanitaire ;
- > Veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions (CH, CLSC, CHSLD, CPEJ, CR), 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.).

Ce mandat est réalisé par plus de 11 500 employés et 850 médecins.

### 2.1 Population et territoire

Le CISSS est situé dans la partie centre de la Montérégie et dessert la population d'un territoire de 1 391 km<sup>2</sup>. Il inclut partiellement les municipalités régionales de comté de Rouville, du Haut-Richelieu et de la Vallée-du-Richelieu ainsi qu'une partie de l'agglomération de Longueuil.

Comptant environ 420 000 habitants<sup>2</sup>, le territoire du CISSS de la Montérégie-Centre représente 29 % de la population de la région. Les personnes de 65 ans et plus représentent 19 % des résidents de la Montérégie-Centre (environ 79 500 personnes) et les jeunes de moins de 18 ans, 19,6 % (environ 81 700 personnes).

### 2.2 Clientèle et installations

En ce qui concerne les services offerts en 2019-2020, les hôpitaux du CISSS de la Montérégie-Centre ont comptabilisé 42 573 hospitalisations de courte durée, 9 757 chirurgies d'un jour et 148 841 visites à l'urgence. Par ailleurs, le CISSS de la Montérégie-Centre a hébergé 940 personnes en CHSLD et 518 personnes en RI-RTF (dans le programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées – SAPA). Annuellement, les CLSC du CISSS ont desservi environ 58 799 usagers uniques.

Finalement, le CISSS de la Montérégie-Centre a certaines responsabilités régionales et suprarégionales en raison de ses hôpitaux et de l'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) qui fournit des services de réadaptation en déficience visuelle spécialisés et surspécialisés à l'ensemble de la Montérégie, mais également à l'échelle du Québec.

---

<sup>2</sup> Source : ministère de la Santé et des Services sociaux, *Estimations de population révisées annuellement* (2016-2019), v. 31-03-2020.

En ce qui a trait aux services spécialisés en déficience visuelle, le CISSS de la Montérégie-Centre dessert également la population des régions de Montréal, de Laval ainsi que des RLS de la Haute-Yamaska et de la Pommeraie.

Le CISSS de la Montérégie-Centre établit des ententes avec le CISSS de la Montérégie-Ouest où sont intégrés la plupart des services de réadaptation de la région (en déficience physique, déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme). Il collabore également avec le CISSS de la Montérégie-Est où est situé le Centre jeunesse de la Montérégie.

### 2.3 Population présentant des incapacités

C'est dans la Loi que l'on retrouve la définition de « personne handicapée », inspirée du modèle conceptuel québécois du Processus de production du handicap (PPH). Ainsi, on entend par cette expression « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ». Cette définition s'applique à toute personne, femme ou homme, enfant, adulte ou aîné, ayant une déficience. L'incapacité peut-être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle ou auditive. Elle peut être reliée à des fonctions organiques ou encore, à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale. Notons que la définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques.

Bien qu'il ne soit pas possible de fournir des données précises sur les personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre, il est pertinent de fournir des données sur les personnes vivant avec une incapacité, qu'elle soit légère ou grave. En 2017, environ 174 000 personnes, soit 15,9 % des personnes de 15 ans et plus en Montérégie, déclarent souffrir d'incapacité, une proportion semblable à celle observée au Québec (16,1 %). Cela correspond à environ 42 850 (16,1 %) personnes dans le RTS de la Montérégie-Centre, soit 30 350 (17,3 %) personnes dans le RLS de Champlain et 22 500 (14,7 %) personnes dans le RLS du Haut-Richelieu–Rouville.

**Tableau 1 — Proportion de personnes ayant une incapacité selon le type d'incapacité, personnes de 15 ans et plus, Montérégie, Québec, 2017**

	Nombre estimé	Proportion (%) brute
Douleur	109 350	10,0 %
Flexibilité	60 750	5,6 %
Mobilité	67 500	6,2 %
Santé mentale	49 550	4,5 %
Vision	34 250	3,1 %
Ouïe	30 950	2,8 %
Dextérité	22 400	2,1 %
Apprentissage	38 100	3,5 %
Mémoire	26 750	2,4 %
Développement	12 950	1,2 %*

\* La donnée doit être interprétée avec prudence.

Source : statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017.

Parmi les Montérégiens de 15 ans et plus ayant une incapacité en 2017, 40 % présentent une incapacité légère, 22 % une incapacité modérée, 17 % une incapacité sévère et 21 % une incapacité très sévère. Les types d'incapacités les plus fréquemment mentionnées touchent la douleur (10 %), la mobilité (6,2 %) et la flexibilité (5,6 %). Les incapacités liées à la santé mentale, l'ouïe, la dextérité, la mémoire, l'apprentissage, la vision et touchent entre 1,2 % et 4,5 % des personnes de 15 ans et plus en Montérégie. Ces proportions sont semblables à celles observées au Québec.

### **3. Engagement à réduire les obstacles**

Le comité de direction du CISSS de la Montérégie-Centre affirme sa détermination à réduire, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées faisant partie de la clientèle, des citoyens, des partenaires et du personnel de l'organisation, dans le but de contribuer à l'exercice de leur citoyenneté. Par conséquent, il s'engage à déployer les efforts et les ressources qui contribueront à faire échec aux préjugés et à la discrimination, ainsi qu'à améliorer l'accueil, la communication et la dispensation des services pour cette clientèle.

## **4. Personne responsable du plan d'action et collaborateurs**

Monsieur Étienne Veilleux, directeur des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme, déficience physique et déficience visuelle (DI-TSA, DP et DV) a été désigné responsable du plan d'action pour le CISSS de la Montérégie-Centre. C'est sous sa direction que l'information visant à établir le diagnostic des obstacles pour le CISSS de la Montérégie-Centre a été colligée et que le plan d'action a été élaboré.

Des représentants des directions suivantes ont contribué à produire les informations utiles au diagnostic :

### **Direction des programmes DI-TSA, DP et DV :**

- Étienne Veilleux, directeur
- Cloé Rodrigue, adjointe au directeur
- Guylaine Cataford, organisatrice communautaire
- Gilles Corbeil, organisateur communautaire

### **Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques :**

- Karine Trudeau, chef du service des communications internes et externes ;
- Christian Bussièrès, chef de service des activités d'attraction, de fidélisation des ressources humaines

### **Direction des services techniques**

- Richard Pichette, directeur adjoint des services techniques — opérations
- Sophie Thériault, conseillère en bâtiment

### **Direction de la logistique**

- Frédéric Legault, directeur adjoint
- Marylène Brissot, coordonnatrice logistique

### **Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean**

- Geneviève Lachance, chef du service de la performance, gestion de projets et information de gestion
- Jocelyne Audet, responsable partenariat avec les usagers et expérience usager

### **Direction de la santé publique :**

- Nathalie Bérard, directrice adjointe, direction santé publique de la Montérégie ;
- Manon Noiseux, chef d'équipe, planification, évaluation et surveillance

### **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services :**

- Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

### **Représentants des usagers et partenaires**

- Francine Boulet, présidente du comité des usagers de l'INLB
- Marie-Andrée Dion, résidente en CHSLD, membre du comité des usagers du CISSSMC
- André Beauchamp, membre du comité des usagers du CISSSMC
- Jonathan Thibodeau-Lacasse, Réseau Sourds Montérégie

## 5. Diagnostic

### 5.1 Ressources humaines et recrutement

Au 31 mars 2020, le CISSS de la Montérégie-Centre comptait 67 employés ayant déclaré un handicap, la proportion des personnes handicapées à l'emploi du CISSS de la Montérégie-Centre était de 0,6 %.

Le CISSS de la Montérégie-Centre applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Ces dernières peuvent également faire part de leurs besoins particuliers relativement à l'emploi sollicité afin de faciliter leur mise en candidature. Le présent exercice de bilan et diagnostic a permis de constater que le formulaire à compléter pour le programme d'accès à l'égalité en emploi n'était pas accessible pour les personnes ayant une déficience visuelle utilisant des logiciels de lecture d'écran.

Par ailleurs, l'INLB participe depuis 2015 à un projet d'immersion professionnelle mis sur pied en collaboration avec Montréal Relève. Ce projet permet à des étudiants de niveau secondaire et à de jeunes adultes ayant des limitations visuelles de vivre une expérience d'une semaine de stage dans un secteur d'intérêt. Les organisations, sélectionnées par Montréal Relève, accueillent bénévolement ces jeunes et sont appuyées par l'INLB dans l'adaptation nécessaire à cet accueil. Depuis ses débuts en 2015, 52 stagiaires ont réalisé un stage dans 34 organisations différentes.

### 5.2 Ressources humaines et communications

#### Accès aux documents

S'il n'existe pas à ce jour de politique formalisée en la matière, le service des communications du CISSS de la Montérégie-Centre a le souci de rendre les documents qu'il produit, à destination du personnel et des usagers, le plus accessibles possible, grâce notamment à l'intégration du personnel de l'INLB, habitué à prendre en compte les spécificités des personnes ayant une déficience visuelle. Dans la production d'outils et de documents, le service des communications se préoccupe notamment des polices et tailles de caractères ainsi que des couleurs. L'ensemble du personnel du CISSS impliqué dans la production de documents gagnerait à être davantage formé sur l'accessibilité.

Le service d'adaptation de l'information et médias substitués (AIMS) a de plus développé une formation destinée au personnel qui rédige ou met en page des documents intitulée « Word accessible ». Cette formation sera importante pour les documents dédiés au personnel du CISSS qui seront déposés sur l'intranet, en particulier pour les politiques et procédures, document émanant des ressources humaines, qui concernent l'ensemble des employés de l'établissement.

#### Communication adaptée

À l'été 2019, une demande de reddition de comptes a permis de constater de grandes disparités quant à l'utilisation par les différentes directions cliniques du Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) pour les usagers utilisant la Langue des signes québécoise (LSQ). Bien qu'une analyse fine soit nécessaire, il est possible que ces disparités soient le résultat d'une méconnaissance du système en place pour demander un interprète pour la clientèle sourde. Le personnel doit être outillé pour répondre aux demandes des usagers nécessitant des interprètes LSQ ou ASL (*American Sign Language*).

## **Accessibilité web**

L'accessibilité web permet aux personnes ayant une déficience visuelle d'accéder au contenu d'un site web et ainsi d'exercer leur autonomie dans leurs activités de vie quotidienne et professionnelle. À l'interne, l'utilisation de systèmes accessibles est encouragée et privilégiée. Lorsque ceux-ci ne peuvent être mis en place, des mesures compensatoires sont prévues. En particulier, le système de paie n'étant pas accessible, une procédure a dû être mise en place pour les employés avec une déficience visuelle.

Le service des communications du CISSS ainsi que la direction des ressources informationnelles de la Montérégie comptent parmi leurs employés des gens formés en accessibilité web. Le CISSS a également fait appel au comité des usagers de l'INLB pour l'évaluation de son nouveau site web. Bien que la majorité des standards d'accessibilité web aient été respectés, certains enjeux demeurent et doivent faire l'objet d'un appel d'offres pour être corrigés. En attendant que ces obstacles soient réglés, le site web de l'INLB demeure actif. En prévision du moment où le site web du CISSS sera entièrement accessible et remplacera le site de l'INLB, un extranet accessible (<https://extranet.inlb.qc.ca/>) a été développé à l'intention des chercheurs et professionnels en déficience visuelle.

Aussi, dans la perspective de mieux représenter les structures administratives de l'établissement, le service des communications en collaboration avec la Direction des ressources informationnelles a développé un intranet commun aux différentes composantes du CISSS et qui répond aux normes d'accessibilité. Il sera déployé à l'automne 2020.

## **Sensibilisation et formation**

Le service de l'adaptation de l'information en médias substituts (AIMS) de l'INLB a pour mission de rendre l'information courante en français, en anglais ainsi qu'en d'autres langues, accessible aux personnes ayant un handicap visuel. De plus, l'AIMS offre des services-conseils et du matériel permettant de réduire les situations de handicap des personnes présentant des limitations visuelles dans toutes les sphères de leurs vies.

Enfin, la Semaine québécoise des personnes handicapées se tient chaque année au mois de juin. Le service des communications appuie, sur le plan des communications, toute action ou activité portée par les directions cliniques du CISSS, pour diffuser les éventuelles informations ou activités organisées.

### **5.3 Communications et affichage dans les salles d'attente**

Il est parfois difficile, pour les personnes avec une déficience auditive ou une déficience visuelle, de s'orienter dans les salles d'attente lorsque l'on est appelé pour se rendre à une salle d'examen : par exemple si l'appel se fait sans support visuel pour les malentendants, ou à l'inverse sans support sonore pour les malvoyants et sans assistance pour les personnes sans accompagnateur. Plusieurs éléments sont déjà en place pour les personnes en situation de handicap dans certaines cliniques, notamment aux cliniques externes des deux hôpitaux du CISSS. Notamment :

- Lorsque le patient est connu, une note à son dossier permet de mieux diriger l'utilisateur et d'aviser le médecin et l'infirmière;
- Le personnel est sensibilisé aux handicaps visuels et auditifs afin de repérer les patients en situation de handicap qui ne seraient pas déjà connus, pour ensuite les diriger adéquatement;
- Une liste des employés connaissant le langage des signes est disponible.

Ces mesures facilitantes doivent être maintenues et déployées à l'ensemble du CISSS.

#### **5.4 Accessibilité aux installations et signalisation**

La direction des services techniques s'assure de se conformer aux normes nationales de conception sans obstacle pour toute nouvelle construction du CISSS. Des activités de sensibilisation permettront aux équipes de mettre à jour leurs connaissances en matière d'accessibilité universelle.

La signalisation constitue un autre obstacle à prendre en considération. Le service des communications et la direction de la logistique travaillent à rendre celle-ci la plus accessible possible, notamment en intégrant des pictogrammes, tout en respectant l'obligation d'appliquer le programme d'identification visuelle du MSSS.

#### **5.5 Accessibilité, appels d'offres et contrats**

Lors du processus d'acquisition, l'équipe des approvisionnements demeure en tout temps sensible aux besoins particuliers du département requérant. À la base du processus d'appel d'offres, un devis technique est bâti pour exprimer le besoin du service requérant et déterminer les caractéristiques du bien ou du service recherché. La rédaction de ce devis est à la charge du requérant avec l'assistance du département d'approvisionnement. Si des considérations d'accessibilité pour personnes handicapées doivent être prises en compte, elles sont mentionnées dans ce document. Les demandes en ce sens demeurent rares de la part des départements de soins. La politique d'approvisionnement traite de procédures, de droits, de délégation de pouvoir, de règles d'attribution des contrats, mais ne formalise pas de clauses en lien avec l'accessibilité.

#### **5.6 Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services**

Tout au long de l'année, le commissariat aux plaintes et à la qualité des services est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité :

- > Par le biais de ses nombreuses activités de promotion du régime d'examen des plaintes;
- > Par une réponse personnalisée aux demandes d'un usager ou de son représentant;
- > En visant à rendre ses services disponibles et accessibles.

Pour ce faire, une modalité a été mise de l'avant par le biais du site Internet du CISSS de la Montérégie-Centre. Ainsi, dans une optique de qualité et d'accessibilité, un formulaire de plainte et un autre de satisfaction sont disponibles en ligne et un accès par courriel est possible. Le commissariat peut également être joint par téléphone, télécopieur ou par service postal.

L'approche du commissariat est dynamique et lorsqu'une insatisfaction est portée à sa connaissance, un suivi est effectué avec diligence. En 2019-2020, le commissariat a assisté quatre personnes et a enregistré une plainte concernant une forme ou l'autre d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Au-delà des statistiques spécifiques présentées en réponse aux droits des personnes handicapées, le commissariat apporte un soutien fort important auprès des clientèles vulnérables, notamment les personnes âgées et la clientèle souffrant de troubles de santé mentale, tel que présenté au tableau 1.

Par ailleurs, afin de bien faire connaître le régime d'examen des plaintes, en vertu de l'article 29 et les suivants de la LSSSS, le commissaire présente ses services au cours de rencontres organisées par les comités des usagers et autres organismes requérants. Il a notamment rencontré le comité des usagers de l'INLB à son assemblée générale au printemps 2019.

Des affiches et des dépliants en braille sont également mis à la disposition des services et des établissements.

## 5.6 Responsabilité populationnelle :

L'INLB a développé une formation, accompagnée du manuel *Guide humain — Techniques de déplacement avec les personnes ayant une déficience visuelle*. Cette formation et ce guide ont pour objectif d'informer les futurs formateurs sur la déficience visuelle et de leur enseigner les techniques pour guider de façon sécuritaire afin qu'ils puissent à leur tour expliquer avec logique et bon sens les principes de déplacement. Ils ont été testés dans le cadre de formations auprès du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) et de Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO). De nouvelles formations seront disponibles sous peu.

L'INLB offre également un service de soutien à la communauté qui réalise, auprès de quatre catégories d'usagers collectifs (réseaux municipal, de l'éducation, de la santé et intersectoriel, et organismes communautaires) des activités de sensibilisation, d'information, de formation et de représentation qui vont des services-conseils à la participation au plan d'intervention, en passant par l'accompagnement et le suivi. En 2019-2020, 389 interventions dans la communauté ont été réalisées auprès de plus de 80 organisations ou regroupement d'organisations. L'INLB a notamment :

- > Accompagné 14 villes afin de les rendre plus accessibles ;
- > Participé aux rencontres de 11 tables de concertation concernant les personnes handicapées ou personnes âgées, ce qui lui a permis de rejoindre approximativement 480 organismes ;
- > Rencontré les élus d'une MRC ;
- > Collaboré avec trois sociétés de transports ;
- > Participé à huit journées d'échange sur différents sujets tels que la mobilité, le développement social, l'hébergement, le loisir, etc. ;
- > Donné 8 formations et présenté lors de deux colloques (Journées annuelles de santé publique et colloque du Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec).

## 6. Bilan du Plan d'action annuel 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable <sup>3</sup>	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Résultats 2019-2020
<b>Ressources humaines et communications</b>	Méconnaissance de la clientèle en situation de handicap et de ses particularités. Le CISSS a de nombreux nouveaux employés qui ne connaissent pas les différents modes de communication du client en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.	Sensibiliser le personnel, et particulièrement les nouveaux employés, aux différents modes de communication du client en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.	Organisation d'activités de sensibilisation au handicap auprès des professionnels du CISSS de la Montérégie-Centre lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées.  Organisation d'activités de sensibilisation sur la déficience visuelle lors de la semaine de la canne blanche.	<b>DPD</b> DRHCAJ Directions cliniques	Mars 2020	Activités de sensibilisation réalisées lors de la semaine des personnes handicapées.  Activités de sensibilisation sur la déficience visuelle réalisées lors de la semaine de la canne blanche.	7 articles ont été publiés dans le bulletin électronique i-Centre du CISSS :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un champion paralympique à l'INLB;</li> <li>- Déficience visuelle et musique;</li> <li>- Outil d'intervention psychosociale pour les personnes avec une DV;</li> <li>- Journée mondiale de la surdité et surdicécité;</li> <li>- Partenariat entre l'IRD et l'INLB pour le programme surdicécité;</li> <li>- Semaine de la canne blanche;</li> <li>- Formation sur l'accessibilité universelle.</li> </ul>
	Méconnaissance des actions posées en regard de	Faire connaître le Plan d'action à l'égard des	Élaboration du plan d'action 2019-2020.	<b>DPD</b>	Mai 2019	Plan d'action 2019-2020 rédigé et diffusé sur le site Web	Plan d'action présenté au CODIR et au CA et déposé sur le site Web ( <a href="https://santemonteregie.qc.ca/centre/">https://santemonteregie.qc.ca/centre/</a> )

<sup>3</sup> La direction porteuse est indiquée en gras.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable <sup>3</sup>	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Résultats 2019-2020
	l'accessibilité et de l'intégration des personnes handicapées aux services de santé et aux services sociaux.	personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre.	Dépôt du plan d'action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre. Point d'information lors du comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud.			Présentation du plan d'action au Comité de direction (CODIR) du CISSS. Point d'information réalisé lors du comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud.	<a href="#">documentation/plan-daction-annuel-legard-des-personnes-handicapees-du-ci-ss-de-la-monteregie</a> ) Travaux réalisés avec 8 Tables de concertation des personnes handicapées, 3 Tables de concertations des personnes âgées, 32 rencontres de PAPH avec 14 villes.
	Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes handicapées.	Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes handicapées.	Partage aux Directions concernées du CISSS les fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle.	<b>DPD</b>	Mars 2020	Partage des fiches avec les Directions du CISSS concernées.	Fait ponctuellement.
<b>Ressources humaines et recrutement</b>	Baisse du pourcentage d'employés handicapés dans l'établissement.	Augmenter le nombre d'embauches de personnes handicapées.	Travail avec des organismes à l'emploi qui se spécialisent avec des personnes handicapées.	<b>DRHCAJ</b> SEMO DPD (AIMS)	Mars 2020	Augmentation du nombre d'embauches de personnes handicapées.	Le diagnostic a permis de réaliser que le questionnaire d'identification – accès à l'égalité d'emploi rempli par les nouveaux employés n'était pas accessible, ce qui a faussé la collecte de données. Selon les données comptabilisées, aucune personne

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable <sup>3</sup>	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Résultats 2019-2020
							n'avait déclaré de handicap à l'embauche en 2019-2020, mais au moins une personne embauchée avait un handicap.
		S'assurer que toutes les personnes de l'établissement remplissent correctement le questionnaire d'identification d'équité en matière d'emploi.	Lors de la signature du contrat d'embauche et de l'accueil, prendre le temps d'expliquer afin que les nouveaux employés comprennent l'impact de remplir correctement ce formulaire.	<b>DRHCAJ</b>	Mars 2020	Augmentation du nombre d'employés qui déclarent avoir un handicap.	Le CISSS emploie présentement 67 personnes ayant déclaré avoir un handicap.
<b>Ressources humaines — gestion interne</b>	L'accès au système de paie est difficile pour les employés ayant une déficience visuelle.	Mettre en place un système de paie accessible pour tous les employés.	Collaboration avec le MSSS afin de favoriser la mise en place d'un système accessible pour les employés qui ont une déficience visuelle.  Dans l'attente de la mise en place d'un système accessible permanent, maintien	<b>DRF (paie)</b> DRHCAJ DL DRIM	Mars 2021	Système de paie accessible pour les employés ayant une déficience visuelle.  Présence de mesures de contournement dans l'attente de la mise en place d'un système permanent.	Bien que des mesures de contournement aient été mises en place, quelques erreurs et bris de confidentialité ont été observés.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable <sup>3</sup>	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Résultats 2019-2020
			des mesures de contournement actuellement en place.				
<b>Accessibilité web</b>	L'établissement ne possède pas d'intranet (accessible) pour l'ensemble de ses composantes.	S'assurer de développer un intranet pour le CISSSS-MC en respectant les standards d'accessibilité.	Intégration d'une exigence concernant les normes d'accessibilité à l'appel d'offres et développement du site dans le respect de ces normes. Sensibilisation et formation des Édimestres à cet effet.	<b>DRHCAJ</b> DRIM	Mars 2020	Intranet du CISSSS-MC conforme aux normes d'accessibilité. Édimestres sensibilisés/formés.	En cours au 31 mars 2020. Le déploiement de l'intranet a été repoussé en raison de la pandémie et devrait être déployé à l'automne 2020. Son accessibilité a été validée.

## 7. Plan d'action annuel 2020-2022 à l'égard des personnes handicapées — Identification des obstacles priorités et des mesures retenues

Ce plan ne dresse pas une liste exhaustive des besoins, mais il s'inscrit dans la continuité des plans d'action élaborés par les établissements qui constituent depuis avril 2015 le CISSS de la Montérégie-Centre.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
<b>Ressources humaines et recrutement</b>	Faible proportion d'employés handicapés dans l'établissement.	Augmenter le nombre d'embauches de personnes handicapées.	Travailler avec des organismes d'intégration à l'emploi qui se spécialisent avec des personnes handicapées exemple SEMO.	<b>DRHCAJ</b> SEMO DPD	Mars 2022	Augmentation du nombre d'embauches de personnes handicapées. Niveau de réalisation du Projet Sensé.
		S'assurer que toutes les personnes de l'établissement remplissent correctement le questionnaire d'identification d'équité en matière d'emploi.	Lors de la signature du contrat d'embauche et de l'accueil, prendre le temps d'expliquer afin que les nouveaux employés comprennent l'impact de remplir correctement ce formulaire.	<b>DRHCAJ</b> DPD	Mars 2022	Augmentation du nombre d'employés qui déclarent avoir un handicap.
	Le formulaire d'accès à l'égalité d'emploi à remplir par les nouveaux employés n'est pas accessible pour les personnes utilisant un logiciel de lecture d'écran.	Avoir un formulaire accessible	Faire appel au service d'adaptation de l'information et médias substituts pour corriger le formulaire.	<b>DPD</b> <b>DRHCAJ</b>	Novembre 2020	Niveau de réalisation du formulaire corrigé.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
<b>Ressources humaines et communications</b>	De nombreux employés ne connaissent pas les différents modes de communication des personnes en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.	Sensibiliser le personnel, et particulièrement les nouveaux employés, aux différents modes de communication de la personne en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.	Organisation d'activités de sensibilisation. Réalisation d'une brochure servant d'aide-mémoire pour les usagers.	<b>DPD</b> DRHCAJ Directions des programmes cliniques	Mars 2022	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées lors de la semaine des personnes handicapées (juin) Nombre d'activités sensibilisation sur la déficience visuelle réalisée lors de la semaine de la canne blanche (février) Nombre d'activités réalisées pendant les sessions d'accueil. Niveau de réalisation de la brochure pour les employés.
	Méconnaissance des actions posées en regard de l'accessibilité et de l'intégration des personnes handicapées aux services de santé et aux services sociaux.	Faire connaître le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre</i> .	Élaboration du plan d'action 2020-2022. Dépôt du plan d'action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre. Point d'information lors du comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud.	<b>DPD</b>	Janvier 2021	Niveau de diffusion du Plan d'action 2020-2022 : - Comité de direction; - Conseil d'administration; - Site web; - Tables de personnes handicapées; - i-Centre (employés du CISSS); - Rencontre des gestionnaires du CISSS.
	Information destinée au public pas systématiquement accessible	S'assurer que l'information diffusée par le CISSS est accessible notamment : - Documents imprimés; - Documents électroniques;	Mettre en place une politique. Sensibiliser et former le personnel à l'importance de produire des documents accessibles.	<b>DPD (AIMS)</b> DRHCAJ CPQS	Mars 2022	Niveau de réalisation de la Politique sur l'accessibilité de l'information diffusée par le CISSS. Inscription de la formation Word accessible au Plan de développement des ressources humaines du CISSS.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
		- Capsules vidéo.				Nombre de formations Word accessibles données. Formulaire de plaintes amélioré.
	Le matériel rendu disponible sur l'intranet n'est pas systématiquement accessible.	S'assurer que les Édimestres soient sensibilisés aux normes d'accessibilité.	Sensibilisation et formation des Édimestres.	DPD DRHCAJ DRIM	Mars 2022	Niveau de diffusion du document <i>Guide pratique pour vos documents imprimés</i> . Nombre de participants aux formations Word accessible (Édimestres, AA, APPR, agent d'information).
<b>Communication et affichage dans les salles d'attente</b>	Les moyens utilisés dans les différentes salles d'attente pour appeler et orienter les usagers vers une salle d'examen (appel à l'intercom, écran affichant le numéro de salle) ne sont pas systématiquement accessibles.	S'assurer d'avoir recours à des moyens accessibles et, le cas échéant, poursuivre les activités de sensibilisation du personnel.	Identifier les milieux problématiques. Poursuivre les activités de formation et sensibilisation du personnel en place.	<b>Directions cliniques</b> DL DST DRHCAJ	Mars 2022	Niveau de réalisation du diagnostic des principales salles d'attente. Proportion d'enjeux ou problèmes identifiés résolus. Nombre d'employés sensibilisés ou formés. Niveau de réalisation d'une brochure pour le personnel diffusée.
<b>Accessibilité universelle des installations du CISSS</b>	Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes handicapées.	Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes handicapées.	Partage aux Directions concernées du CISSS des fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle Activités de sensibilisation	<b>DST</b> DPD DL	Mars 2022	Nombre de personnes ayant visité la page des fiches sur l'accessibilité ( <a href="http://www.inlb.qc.ca/grand-public/accessibilite-et-adaptation/accessibilite-du-web-et-des-documents-electroniques/">http://www.inlb.qc.ca/grand-public/accessibilite-et-adaptation/accessibilite-du-web-et-des-documents-electroniques/</a> ) Nombre de formation sur l'accessibilité réalisée.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
						Nombre de visites exploratoires réalisées
<b>Ressources humaines — gestion interne</b>	L'accès au système de paie est difficile pour les employés ayant une déficience visuelle.	Mettre en place un système de paie accessible pour tous les employés, incluant ceux qui ont une déficience visuelle.	Collaboration avec le fournisseur afin de rendre le système accessible pour les employés qui ont une déficience visuelle. En attendant, amélioration des mesures de contournement actuellement en place.	<b>DRF</b> DL DRIM	Mars 2022	Niveau d'avancement des travaux pour rendre le système de paie accessible pour les employés ayant une déficience visuelle. Taux de satisfaction des employés à l'égard des mesures de contournement mises en place dans l'attente d'une solution permanente.
<b>Accessibilité, appels d'offres et contrats</b>	Les appels d'offres ne contiennent pas systématiquement une clause concernant l'accessibilité, ce qui fait que ce n'est pas considéré comme une obligation par les fournisseurs.	L'accessibilité devient une obligation pour les fournisseurs.	S'assurer qu'une clause en regard de l'accessibilité soit incluse dans les appels d'offres, en particulier pour les systèmes d'information et le web.	<b>DL</b>	Mars 2021	Niveau d'implantation de clauses types concernant l'accessibilité dans les appels d'offres.
<b>Responsabilité populationnelle : lien avec les villes</b>	Les normes d'accessibilité sont méconnues des partenaires du réseau de la santé et services sociaux.	Sensibiliser les partenaires du CISSMC et de l'INLB à l'accessibilité.	Formations. Activités de sensibilisation. Évaluation de projets d'aménagement et feux sonores.	<b>DPD</b>		Nombre d'évaluations réalisées notamment pour des partenaires pour des questions de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Signaux sonores;</li> <li>- Infrastructures publiques;</li> <li>- Aménagements urbains;</li> </ul>

