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

Bilan 2020-2021 et révision des objectifs 2021-2022

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

Mars 2022

Mise à jour : 25-03-2022

Québec

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

Table des matières

Table des matières 3

Liste des acronymes 4

1. Introduction 6

2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité 7

3. Engagement à réduire les obstacles 10

4. Personne responsable du plan d'action et collaborateurs 11

5. Diagnostic 13

6. Plan d'action bi-annuel 2020-2022 à l'égard des personnes handicapées — Identification des obstacles priorisés et des mesures retenues 20

7. Bilan 2020-2021 et mise à jour 2021-2022 du Plan d'action biannuel 2020-2022 à l'égard des personnes handicapées 28

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 ce document son diagnostic à la suite de la mise en place de son précédent plan d'action[1], son plan d'action bisannuel 2020-2022 à l'égard des personnes handicapées, son bilan de l'année 2020-2021, ainsi que la mise à jour des objectifs pour l'année 2021-2022.

[1] 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^2. 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[2], 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

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

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.

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

Type d'incapacité	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 Bussières, 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

Dans le cadre de l'élaboration de la mise à jour, trois personnes présentant un handicap y ont participé.

- 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 substituts (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'usager 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 qui en font la demande.

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 (réseau 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. Plan d’action bisannuel 2020-2022 à l’égard des personnes handicapées — Identification des obstacles priorisés 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
Ressources humaines et recrutement	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.	**DRHCAJ** 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.	**DRHCAJ** 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.	**DPD** **DRHCAJ**	Novembre 2020	Niveau de réalisation du formulaire corrigé.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
Ressources humaines et communications	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.	**DPD** DRHCAJ Directions des programmes cliniques	En continu	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées lors de la Semaine des personnes handicapées (juin de chaque année) Nombre d'activités de sensibilisation sur la déficience visuelle réalisée lors de la Semaine de la canne blanche (février) Nombre d'activités réalisées pendant les sessions d'accueil. Distribution de la brochure aux 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 *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre.*	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.	**DPD**	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;	Mettre en place une politique. Sensibiliser et former le personnel à l'importance de produire des	**DPD (AIMS)** 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

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
		- Documents électroniques; - Capsules vidéo.	documents accessibles au CISSSMC. Promotion de la formation Word accessible à d'autres CISSS, CIUSSS et instances publiques.			des ressources humaines du CISSSMC, d'autres CISSS et CIUSSS et instances publiques. Nombre de formations Word accessibles données.
	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 Employé-partenaire	Mars 2022	Niveau de diffusion du document *Guide pratique pour vos documents imprimés.* Nombre de participants aux formations Word accessible (Édimestres, AA, APPR, agent d'information).
Communication et affichage dans les salles d'attente	Les moyens utilisés dans les différentes salles d'attente pour appeler et orienter les usagers vers une salle d'examen (appel à l'interphone, 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.	**Directions cliniques** DL DST DRHCAJ Usager-partenaire	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. Production et diffusion d'une brochure destinée au personnel.
Accessibilité universelle des installations du CISSS	Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et	Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire	Partage aux Directions concernées du CISSS des fiches sur les aménagements intérieurs	**DST** DPD DL	Mars 2022	Nombre de personnes ayant visité la page des fiches sur l'accessibilité (http://www.inlb.qc.ca/grand-public/accessibilite-et-

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
	l'autonomie des personnes handicapées. Disparité 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).	et l'autonomie des personnes handicapées. Réduire les obstacles communicationnels (affichage, directives verbales).	qui favorisent l'accessibilité universelle Activités de sensibilisation Partage des informations nécessaires à l'identification du besoin d'un interprète.	Usager-partenaire		adaptation/accessibilite-du-web-et-des-documents-electroniques/) Nombre de formation sur l'accessibilité réalisée. Nombre de visites exploratoires réalisées. Nombre de demandes en service d'interprétation visuelle et tactile.
Ressources humaines — gestion interne	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.	**DRF** DL DRIM Employé-partenaire	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.
Accessibilité, appels d'offres et contrats	Les appels d'offres ne contiennent pas systématiquement une clause concernant l'accessibilité, ce qui fait que ce n'est pas considéré comme une	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.	**DL**	Mars 2021	Niveau d'implantation de clauses types concernant l'accessibilité dans les appels d'offres.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
	obligation par les fournisseurs.					
Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services	Des usagers font face à des services qui ne rencontrent pas la qualité attendue.	Accompagner les usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités.	Engagement continu dans une démarche d'amélioration de la qualité.	**CPQS**	En continu	Nombre de personnes accompagnées.
Responsabilité populationnelle : lien avec les villes	Les normes d'accessibilité sont méconnues des partenaires du réseau de la santé et services sociaux.	Sensibiliser les partenaires du CISSSMC et de l'INLB à l'accessibilité.	Formations. Activités de sensibilisation. Évaluation de projets d'aménagement et feux sonores.	**DPD** Organismes communautaires	En continu	Nombre d'évaluations réalisées notamment pour des partenaires pour des questions de : - Signaux sonores; - Infrastructures publiques; - Aménagements urbains.
Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (INLB, déficience visuelle)	Difficulté d'intégration en emploi pour les personnes présentant une déficience visuelle.	Intégrer en emploi des personnes présentant une déficience visuelle au CISSSMC.	Projet SENSÉ du programme FORCES (Excellence en santé Canada)	**DPD** DEAU DRHCAJ	Mars 2022 En continu par la suite	Taux d'appréciation du processus d'embauche. Nombre total de personnes présentant une déficience visuelle embauchées. Nombre total de personnes présentant une déficience visuelle maintenues en emploi pour un minimum d'un an.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
	Prévalence de personnes présentant une déficience visuelle nécessitant des services de réadaptation.	Poursuivre l'offre de services en réadaptation en déficience visuelle.	Maintien des activités de réadaptation propres aux programmes/services : - Enfance-jeunesse - Adulte - Aîné - Surdicécité - Basse vision - Chien-guide - Informatique adaptée - Conduite automobile - Réadaptation au travail	**DPD**	En continu	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'usagers différents desservis. Nombre d'heures directes dédiées aux usagers.
		Poursuivre des offres de services transversales en déficience visuelle.	Maintien des offres de services en : -Adaptation de l'information en médias substituts -Aides techniques	**DPD**	En continu	
		Poursuivre l'offre de service en prévention et promotion de l'accessibilité universelle et inclusive.	Maintien de l'offre de service en Soutien à la communauté.	**DPD**	En continu	Nombre d'usagers collectifs desservis. Nombre de consultations réalisées. Nombre de participation à des tables de concertation.
		Poursuivre la participation active à des projets de	Maintien de la participation	**DPD**	En continu	Nombre de membres-cliniciens du CRIR.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
		recherche touchant la déficience visuelle.	d'intervenants et d'usagers à des projets de recherche.	Direction de la recherche		
Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (DI-TSA)	Peu d'activités de répit estival sont disponibles pour les familles d'enfants handicapés.	Développer une offre de répit estival de façon continue.	Organisation d'un camp répit alternatif à l'été 21-22 et récurrence en organisation avec un organisme communautaire. Élaboration de partenariat avec des organismes du milieu pour des activités socioprofessionnelles et contributives.	**DPD** Organismes communautaires	Mars 2022 et en continu par la suite.	Tenue du camp répit alternatif État d'avancement du développement d'activités socioprofessionnelles et contributives et communautaires. Tenue des groupes de parents Nombre de parents inscrits État d'avancement des travaux avec les CISSS de la Montérégie
	Peu d'activités socioprofessionnelles et contributives sont disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.	Offrir des activités socioprofessionnelles et contributives significatives pour les usagers DI-TSA-DP le désirant.	Embauche à venir d'un agent d'intégration à l'emploi (dans le cadre de la SNPH). Développement de places en activités socioprofessionnelles sur le plan régional.	**DPD** Autres CISSS de la Montérégie Organismes communautaires	Mars 2022	Heures travaillées par un agent intégrateur. Nombre d'usagers desservis par le biais de l'agent intégrateur. Nombre de places en activités socioprofessionnelles.
	Manque de logements sociaux.	Augmenter le nombre de logements sociaux disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.	Développement de places en logements sociaux.	**Organismes communautaires** DPD	Mars 2022	État d'avancement du projet.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
	Disparité dans l'attribution des aides à l'élimination.	Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée en Montérégie.	Coordination entre les CISSS montérégiens	**DPD** SAD CISSS de la Montérégie	Mars 2022	État d'avancement du projet de coordination.

7. Bilan 2020-2021 et mise à jour 2021-2022 du Plan d'action bisannuel 2020-2022 à l'égard des personnes handicapées

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
Ressources humaines et recrutement	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.	**DRHCAJ** SEMO DPD	Mars 2022	Augmentation du nombre d'embauches de personnes handicapées. Niveau de réalisation du Projet Sensé.	Partiellement réalisé	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.
		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.	**DRHCAJ** DPD	Mars 2022	Augmentation du nombre d'employés qui déclarent avoir un handicap.	Partiellement réalisé	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.
	Le formulaire d'accès à l'égalité d'emploi à remplir par les nouveaux employés n'est pas accessible pour les personnes	Avoir un formulaire accessible.	Faire appel au service d'adaptation de l'information et médias substituts pour corriger le formulaire.	**DPD** **DRHCAJ**	Janvier 2022	Niveau de réalisation du formulaire corrigé.	Réalisé en décembre 2021	À retirer en 2021-2022, car déjà réalisé

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
	utilisant un logiciel de lecture d'écran.							
Ressources humaines et communications	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.	**DPD** DRHCAJ Directions des programmes cliniques	En continu	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées lors de la Semaine des personnes handicapées (juin de chaque année) Nombre d'activités de sensibilisation sur la déficience visuelle réalisée lors de la Semaine de la canne blanche (février) Nombre d'activités réalisées pendant les sessions d'accueil. Distribution de la brochure aux employés.	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs.
	Méconnaissance des actions posées en regard de l'accessibilité	Faire connaître le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*	Élaboration du plan d'action 2020-2022. Dépôt du plan d'action sur le site web du CISSS	**DPD**	En continu	Niveau de diffusion du Plan d'action 2020-2022 :	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu).

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
	et de l'intégration des personnes handicapées aux services de santé et aux services sociaux.	*du CISSS de la Montérégie-Centre.*	de la Montérégie-Centre. Point d'information lors du comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud.			- Comité de direction; - Conseil d'administration; - Site web; - Tables de personnes handicapées; - i-Centre (employés du CISSS); Rencontre des gestionnaires du CISSS.		Mesures conformes aux objectifs.
	Information destinée au public pas systématiquement accessible	S'assurer que l'information diffusée par le CISSS est accessible notamment : - Documents imprimés; - Documents électroniques; - Capsules vidéo.	Mettre en place une politique. Sensibiliser et former le personnel à l'importance de produire des documents accessibles au CISSSMC. Promotion de la formation Word accessible à d'autres CISSS, CIUSSS et instances publiques.	**DPD (AIMS)** 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 CISSSMC, d'autres CISSS et CIUSSS et instances publiques.	Partiellement réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
						Nombre de formations Word accessibles données.		
	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 Employé-partenaire	Mars 2022	Niveau de diffusion du document *Guide pratique pour vos documents imprimés.* Nombre de participants aux formations Word accessible (Édimestres, AA, APPR, agent d'information).	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs.
Communication et affichage dans les salles d'attente	Les moyens utilisés dans les différentes salles d'attente pour appeler et orienter les usagers vers une salle d'examen (appel à l'interphone, écran affichant le numéro de salle) ne sont pas	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.	**Directions cliniques** DL DST DRHCAJ Usager-partenaire	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. Production et diffusion d'une	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
	systématiquement accessibles.					brochure destinée au personnel.		
Accessibilité universelle des installations du CISSS	Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes handicapées. Disparité 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).	Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes handicapées. Réduire les obstacles communicationnels (affichage, directives verbales).	Partage aux Directions concernées du CISSS des fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle Activités de sensibilisation Partage des informations nécessaires à l'identification du besoin d'un interprète.	**DST** DPD DL Usager-partenaire	Mars 2022	Nombre de personnes ayant visité la page des fiches sur l'accessibilité (http://www.inlb.qc.ca/grand-public/accessibilite-et-adaptation/accessibilite-du-web-et-des-documents-electroniques/) Nombre de formation sur l'accessibilité réalisée. Nombre de visites exploratoires réalisées. Nombre de demandes en service d'interprétation visuelle et tactile.	Réalisé En continu Réalisé	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs. À poursuivre en 2021-2022. Mesures conformes aux objectifs.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
Ressources humaines — gestion interne	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.	**DRF** DL DRIM Employé-partenaire	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.	Partiellement réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.
Accessibilité, appels d'offres et contrats	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.	**DL**	En continu	Niveau d'implantation de clauses types concernant l'accessibilité dans les appels d'offres.	Partiellement réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services	Des usagers font face à des services qui ne rencontrent pas la qualité attendue.	Accompagner les usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités.	Engagement continu dans une démarche d'amélioration de la qualité.	**CPQS**	En continu	Nombre de personnes accompagnées.	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs.
Responsabilité populationnelle : lien avec les villes	Les normes d'accessibilité sont méconnues des partenaires du réseau de la santé et services sociaux.	Sensibiliser les partenaires du CISSSMC et de l'INLB à l'accessibilité.	Formations. Activités de sensibilisation. Évaluation de projets d'aménagement et feux sonores.	**DPD** Organismes communautaires	En continu	Nombre d'évaluations réalisées notamment pour des partenaires pour des questions de : - Signaux sonores; - Infrastructures publiques; Aménagements urbains.	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs.
Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes	Difficulté d'intégration en emploi pour les personnes présentant une	Intégrer en emploi des personnes présentant une déficience visuelle au CISSSMC.	Projet SENSÉ du programme FORCES (Excellence en santé Canada)	**DPD** DEAU DRHCAJ	Mars 2022 En continu par la suite	Taux d'appréciation du processus d'embauche. Nombre total de personnes présentant	Partiellement réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
handicapées (INLB, déficience visuelle)	déficience visuelle.					une déficience visuelle embauchées. Nombre total de personnes présentant une déficience visuelle maintenues en emploi pour un minimum d'un an.		
	Prévalence de personnes présentant une déficience visuelle nécessitant des services de réadaptation.	Poursuivre l'offre de services en réadaptation en déficience visuelle.	Maintien des activités de réadaptation propres aux programmes/services : - Enfance-jeunesse - Adulte - Aîné - Surdicécité - Basse vision - Chien-guide - Informatique adaptée - Conduite automobile - Réadaptation au travail	**DPD**	En continu	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'usagers différents desservis. Nombre d'heures directes dédiées aux usagers.	Partiellement réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
		Poursuivre des offres de services transversales en déficience visuelle.	Maintien des offres de services en : - Adaptation de l'information en médias substituts - Aides techniques	**DPD**	En continu	Nombre de demandes traitées en adaptation de médias substituts et en aides techniques	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs.
		Poursuivre l'offre de service en prévention et promotion de l'accessibilité universelle et inclusive.	Maintien de l'offre de service en Soutien à la communauté.	**DPD**	En continu	Nombre d'usagers collectifs desservis. Nombre de consultations réalisées. Nombre de participation à des tables de concertation.	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs.
		Poursuivre la participation active à des projets de recherche touchant la déficience visuelle.	Maintien de la participation d'intervenants et d'usagers à des projets de recherche.	**DPD** Direction de la recherche	En continu	Nombre de membres-cliniciens du CRIR.	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (DI-TSA)	Peu d'activités de répit estival sont disponibles pour les familles d'enfants handicapés.	Développer une offre de répit estival de façon continue.	Organisation d'un camp répit alternatif à l'été 21-22 et récurrence en organisation avec un organisme communautaire. Élaboration de partenariat avec des organismes du milieu pour des activités socioprofessionnelles et contributives.	**DPD** Organismes communautaires	Mars 2022 et en continu par la suite.	Tenue du camp répit alternatif État d'avancement du développement d'activités socioprofessionnelles et contributives et communautaires. Tenue des groupes de parents Nombre de parents inscrits État d'avancement des travaux avec les CISSS de la Montérégie	Réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022 (objectif en continu). Mesures conformes aux objectifs.
	Peu d'activités socioprofessionnelles et contributives sont disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.	Offrir des activités socioprofessionnelles et contributives significatives pour les usagers DI-TSA-DP le désirant.	Embauche à venir d'un agent d'intégration à l'emploi (dans le cadre de la SNPH). Développement de places en activités socioprofessionnelles sur le plan régional.	**DPD** Autres CISSS de la Montérégie Organismes communautaires	Mars 2022	Heures travaillées par un agent intégrateur. Nombre d'usagers desservis par le biais de l'agent intégrateur. Nombre de places en activités socioprofessionnelles.	Partiellement réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2020-2021	Mise à jour des objectifs 2021-2022
	Manque de logements sociaux.	Augmenter le nombre de logements sociaux disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.	Développement de places en logements sociaux.	**Organismes communautaires** DPD	Mars 2022	État d'avancement du projet.	Partiellement réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.
	Disparité dans l'attribution des aides à l'élimination.	Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée en Montérégie.	Coordination entre les CISSS montérégiens	**DPD** SAD CISSS de la Montérégie	Mars 2022	État d'avancement du projet de coordination.	Partiellement réalisé En continu	À poursuivre en 2021-2022, mesures conformes aux objectifs.

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