

# FACILITER L'ACCÈS À LA PARTICIPATION SOCIALE

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2024  
Bilan de réalisations de 2021-2022 à l'égard des personnes handicapées



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

Cette publication a été réalisée par le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CISSS de la Montérégie-Est) :

Pour plus d'information :

Le présent document est disponible sur le site internet du CISSS de la Montérégie-Est à l'adresse suivante : [www.santeme.quebec](http://www.santeme.quebec)

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022  
ISBN : 978-2-550-92963-5 (version PDF)

La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion du présent document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable de l'établissement.

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est

# Table des matières

<b>DÉFINITION DES ACRONYMES</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>COMITÉ DE TRAVAIL ET COORDINATION DE LA DÉMARCHE POUR ACTUALISER LE PLAN D’ACTION</b>	<b>4</b>
COMITÉ STRATÉGIQUE	4
COMITÉ OPÉRATIONNEL	5
<b>PORTRAIT DE L’ÉTABLISSEMENT</b>	<b>5</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2021-2022</b>	<b>6</b>
PLAINTES ET ACCOMMODEMENTS RÉALISÉS	6
BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2021-2022	7
<b>ACTIONS RÉALISÉES EN LIEN AVEC L’ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES</b>	<b>11</b>
INTERVENTION PRÉCOCE AUPRÈS DES ENFANTS D’ÂGE PRÉSCOLAIRE	11
INTÉGRATION DE LA CLIENTÈLE AYANT UNE HYPOTHÈSE TSA DANS LES ÉQUIPES DITSADP	11
DIVERSIFICATION DE L’OFFRE DE MILIEUX RÉSIDENTIELS DISPONIBLES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	11
BONIFICATION DE L’OFFRE DE SERVICES LIÉE AUX ACTIVITÉS SOCIOPROFESSIONNELLES	12
CENTRALISATION DU CHÈQUE EMPLOI-SERVICE DES USAGERS DI-TSA ET DP	12
NOUVELLES ENTENTES DE RÉPIT ET SOUTIEN À L’AIDE AUX DEVOIRS MIS EN PLACE ET ARRIVÉE DU COORDONNATEUR EN PROCHE AIDANCE DANS NOTRE CISSS	13
PROJET AVEC URGENCE ET ORGANISME SURDITÉ MONTÉRÉGIE	13
ADAPTATION DE L’OFFRE DE SERVICES DE LA DIRECTION DI-TSA ET DP EN CONTEXTE DE PANDÉMIE	13
<b>PLAN D’ACTION 2022 – 2024</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>21</b>
<b>ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D’ACTION</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>22</b>
ANNEXE 1 – CARTE TERRITORIALE DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-EST	22
ANNEXE 2 – ORGANIGRAMME	23
ANNEXE 3 – SONDAGE AUPRÈS DES PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP DANS LE TERRITOIRE DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-EST	24
ANNEXE 4 – SONDAGE AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES EMPLOYÉES DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-EST	46
ANNEXE 5 – QUESTIONNAIRE D’APPRÉCIATION FORMATION ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE	53
ANNEXE 6 – LISTE DE PROJETS EN AMÉNAGEMENT DANS LES INSTALLATIONS DU CISSS MONTÉRÉGIE-EST	54
ANNEXE 7 – LISTE DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION RÉALISÉES EN 2021-22	56

## DÉFINITION DES ACRONYMES

CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CISSSME	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est
CJ	Centre jeunesse
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRJDA	Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DI-TSA et DP	Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DPDITSADP	Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DQEPE	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
DRF	Direction des ressources financières
DRHCAJ	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
DRI	Direction des ressources informationnelles
DST	Direction des services techniques
L.R.Q.	Lois et Règlements du Québec
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PAPH	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
PDRH	Plan de développement des ressources humaines
PPH	Processus de production du handicap
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
SDE-SEMO	Service de formation, d'intégration et de maintien à l'emploi pour personnes handicapées
SART	Service acquisition et rétention des talents
SIVET	Service d'interprétation visuelle et tactique

## Introduction

Dans un souci de réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes vivant avec un handicap, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est s'est engagé dans une démarche afin d'identifier les principaux obstacles à l'intégration ainsi que les divers moyens à mettre en place pour les surmonter.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et est soutenue par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Un quatrième Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) a été adopté par le CISSS de la Montérégie-Est pour les années 2022-2024. Toujours soucieux d'améliorer l'accessibilité aux soins et services, le CISSS de la Montérégie-Est continue de sensibiliser ses employés et travaille avec ses usagers et ses partenaires communautaires afin d'identifier les problématiques vécues sur le terrain pour pouvoir y remédier. C'est donc dans cette optique que le comité de travail a fait le bilan des actions réalisées ou débutées en 2021-2022 et élaborer un nouveau plan d'action pour les années 2022 à 2024.

## Comité de travail et coordination de la démarche pour actualiser le plan d'action

Le bilan et la révision du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées sont sous la responsabilité de la direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DPDITSADP).

Ces travaux ne peuvent se faire sans la collaboration d'autres directions du CISSS de la Montérégie-Est. Les directions suivantes ont donc été mises à contribution pour faire le bilan des actions réalisées en 2021-2022 et réaliser le plan d'action pour l'année 2022-2024:

- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
- Direction des services techniques
- Direction des ressources financières

Un comité de travail en assure le suivi.

Voici les personnes qui composent le comité PAPH.

### Comité stratégique

- Dominique Auger, directrice des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique.
- Catherine Bisson, adjointe à la direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique.
- Jeannine Lévesque, directrice adjointe des ressources humaines, communications et des affaires juridiques.
- Denis Verville, directeur adjoint, direction des services techniques

- Marie-France Dugas, directrice adjointe opérations financières, direction des ressources financières.
- Sophie Boucher, chef de service des achats, direction des ressources financières.

### Comité opérationnel

- Sophie Méley-Daoust, conseillère en communication, direction des ressources humaines, communications et des affaires juridiques.
- Benoit Levesque-Carroll, agent de gestion du personnel au service d'acquisition et rétention des talents, direction des ressources humaines, communications et des affaires juridiques.
- Émilie Côté, conseillère en soins infirmiers, service de la gestion de la santé et sécurité au travail, direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
- Éric Lapierre, coordonnateur, Installations matérielles, fonctionnement des installations et terrains secteur est, direction des services techniques
- Mariana Guastella, agente d'approvisionnement, service des approvisionnements - direction des ressources financières
- Sophie Boucher, chef de service des achats, direction des ressources financières

## Portrait de l'établissement

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est est un établissement public comptant 60 installations, dont trois hôpitaux, soit l'Hôpital Pierre-Boucher de Longueuil, l'Hôpital Honoré-Mercier de Saint-Hyacinthe et l'Hôtel-Dieu de Sorel à Sorel-Tracy.

Le CISSS de la Montérégie-Est dessert une population de plus de 543 600 personnes sur un territoire de 3485 km<sup>2</sup> en plus d'assurer, pour l'ensemble de la région sociosanitaire de la Montérégie, les services de protection de l'enfance et de la jeunesse et de la réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation.

L'établissement emploie plus de 16 680 personnes et plus de 862 médecins, dentistes et pharmaciens travaillent dans ses installations (*annexe 1*). Un millier de bénévoles sont également présents dans les différents services à la clientèle de l'organisation.

L'organigramme se trouve en *annexe 2*.

## Bilan des activités réalisées en 2021-2022

### Plaintes et accommodements réalisés

Au cours de l'année 2021-2022, le CISSS de la Montérégie-Est a reçu et traité des plaintes de la part de personnes handicapées. Cinq de ces plaintes ont mené à des mesures d'accommodement.

	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES PAR LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES	PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES AYANT MENÉ À DES MESURES D'ACCOMMODEMENT	EXEMPLES DE MESURES D'ACCOMMODEMENT MISES EN PLACE
<b>Plaintes relatives à l'accès aux documents</b>	0			
<b>Plaintes relatives à l'accès aux installations</b>	1	Pas d'accès fauteuil bariatrique Hôtel-Dieu de Sorel	1	Commande de fauteuils roulants dont certains bariatriques
<b>Plaintes relatives aux services offerts adaptés à leur handicap</b>	2	Services malentendants (communications défailtantes) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urgence Pierre de-Saurel</li> <li>• Urgence Pierre-Boucher</li> </ul>	1 Sorel	Affiche SIVET mise à l'urgence Mise à disposition tablette Bottin interprètes à même le personnel de l'urgence Projet avec surdité Montérégie
	1	Service personne mal voyante urgence Pierre-Boucher (PAB dépose breuvage chaud au lieu de lait sur tablette et usagère fait tomber sur elle le breuvage et se brûle de façon importante)	1	Affiche mise sur civière si non-voyant Rappel au personnel
<b>Autres types de plaintes</b>	1	Attente services orthophonie	0	
	1	Non-accès aux programmes de soutien DI/TSA/DP pour enfant reconnu handicapé par le gouvernement pour allergies sévères	1	Le Protecteur du citoyen a émis 2 recommandations. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer les besoins de la famille et faire offre de service</li> <li>• Produire procédure pour offrir accessibilité au SAD aux clientèles ne correspondant pas aux critères DI/TSA/DP ou SAPA.</li> </ul> Les deux recommandations ont fait l'objet de réponse. Les besoins spécifiques de la famille ont été évalués et une procédure a été produite pour répondre aux recommandations et est en cours de diffusion.
	2	Aspect financier : remboursement de frais suite au déménagement dans notre territoire	1	Remboursement effectué

## Bilan des actions réalisées en 2021-2022

GÉNÉRAL					
Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Actions réalisées	Responsable	Date de réalisation
Méconnaissance de la réalité des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Avoir une structure de suivi du PAPH qui soutienne l'atteinte des objectifs.</li> <li>▫ Bénéficier du savoir expérientiel d'une personne handicapée pour bien identifier les priorités du plan d'action de l'organisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Évaluer les mécanismes actuels de suivi du PAPH et les ajuster au besoin.</li> <li>▫ Intégrer un employé handicapé au sein du comité de travail.</li> <li>▫ Intégrer un patient partenaire handicapé au sein du comité de travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Le mécanisme de suivi a été revu.</li> <li>▫ On a établi deux niveaux de comité : un sur le plan stratégique et une sur le plan opérationnel.</li> <li>▫ Dans le comité opérationnel, nous avons intégré deux employés partenaires s'identifiant comme personne handicapée.</li> <li>▫ Il n'a pas été possible d'intégrer un usager partenaire, mais un sondage a été réalisé auprès des usagers.</li> <li>▫ 30 usagers ont répondu au sondage. Les résultats se trouvent en <a href="#">annexe 3</a>.</li> </ul> <p>Le sondage n'a pas permis de dégager des évidences claires provenant de la majorité, mais quelques obstacles pourraient faire l'objet de pistes d'amélioration puisque plus de 20% l'ont identifié.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulation dans les corridors</li> <li>• Absence de chaise réservée dans les salles d'attente</li> <li>• Accès information sur les services</li> <li>• Validation des besoins lors des prises contact</li> <li>• Sensibilisation du personnel aux besoins des personnes handicapées</li> </ul>	DPDITSADP	<p>Automne 2021 : intégration employé au comité</p> <p>Sondage usager réalisé en mars 2022</p>



## EMPLOI

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Actions réalisées	Responsable	Date de réalisation
<p>Méconnaissance des obstacles liés à l'embauche et au maintien en emploi des personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Documenter les obstacles vécus par le personnel handicapé à notre emploi.</li> <li>▫ Documenter les obstacles vécus par les gestionnaires/ressources humaines face à l'embauche de personnes handicapées.</li> <li>▫ Identifier les conditions et actions gagnantes réalisées permettant d'assurer l'embauche et le maintien en emploi de personnel handicapé.</li> <li>▫ Vérifier si nos offres d'emploi favorisent l'attraction de candidats handicapés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Réaliser des entrevues expérience-employés avec au moins 5 employés handicapés de notre CISSS.</li> <li>▫ Réaliser des entrevues avec au moins 5 gestionnaires ou agents RH de notre CISSS.</li> <li>▫ Analyser les résultats d'entrevue.</li> <li>▫ Recenser des secteurs et titres d'emploi avec un accès et adaptation possible de l'environnement de travail.</li> </ul>	<p>Les actions prévues ont été remplacées par les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Une recension de tous les employés identifiés comme personne handicapée a été réalisée (53 employés). Un sondage a été soumis à l'ensemble de ceux-ci. 6 employés ont répondu au sondage. Les résultats se trouvent en <i>annexe 4</i>. Le faible nombre de participants ne nous permet malheureusement pas de tirer des conclusions claires des résultats. Des facilitateurs sont cependant mis en lumière dans les conditions de maintien en emploi : accueil des gestionnaires et collègues, télétravail.</li> <li>▫ Par la suite, nous souhaitons réaliser des entrevues aux personnes volontaires. Celles-ci n'ont pas été réalisées, faute de capacité dans le contexte de pandémie.</li> <li>▫ La rétroaction des employés sur notre comité a par ailleurs été fort enrichissante dans l'ensemble des comités de travail. Des obstacles dans le processus d'intégration, mais surtout de maintien en emploi des employés ont été mis en lumière par celles-ci et feront l'objet d'objectifs dans le nouveau plan d'action.</li> </ul>	<p>DRHCAJ – Volet Bureau de santé, Prévention et SART.</p>	<p>Sondage réalisé en mai 2022</p> <p>Intégration des employés partenaires dans le comité automne 2021</p>

## EMPLOI (SUITE)

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Actions réalisées	Responsable	Date de réalisation
<p>Absence de compilation des mesures adaptatives mises en place par l'établissement lors de l'embauche ou en cours d'emploi pour le personnel handicapé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Mieux connaître les mesures adaptatives mises en place pour accueillir et maintenir en poste notre personnel handicapé.</li> <li>▫ Mesurer l'utilisation du budget centralisé à la direction DITSADP des mesures adaptatives mises en place pour l'embauche de nouvelles personnes handicapées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Recenser les mesures adaptatives.</li> <li>▫ Documenter l'utilisation du budget.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Objectif abandonné.</li> </ul> <p>Il est impossible de recenser les mesures adaptatives mises en place spécifiquement pour le personnel handicapé actuellement. Les mesures adaptatives ne sont pas toujours spécifiques aux personnes handicapées.</p> <p>Au bureau de santé, une nouvelle ressource est arrivée en poste et il est prévu que les demandes en lien avec l'intégration ou maintien en emploi soient centralisées à celle-ci. Cela facilitera la recension des enjeux et aussi le développement de l'expertise.</p>	<p>DRHCAJ – Bureau de santé et prévention</p> <p>DRF</p> <p>Collaboration DPDITSADP</p>	<p>Non applicable</p>
<p>Manque de connaissance des mesures/services existants entourant les personnes handicapées en matière d'emploi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Identifier les mesures financières/ressources existantes lors de l'intégration de personnes handicapées.</li> <li>▫ Informer les gestionnaires et le personnel du service d'acquisition et de rétention des talents sur le sujet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Rédiger un guide de ressources en y intégrant les offres de service /contact des partenaires pouvant être interpellés lors d'un processus d'embauche ou d'intégration ainsi que les outils /ressources utilisées par le bureau de santé en matière de mesures adaptatives.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ En cours d'année, l'OPHQ et le MSSS ont rendu disponibles plusieurs documents et site internet démystifiant les différentes mesures en lien avec l'embauche de personnes handicapées. Le guide a été jugé non pertinent à réaliser dans ce contexte.</li> <li>▫ Le personnel du service d'acquisition et de rétention des talents ainsi que le bureau de santé a été informé des différents outils, ressources existantes.</li> <li>▫ Aussi, dans l'année 21-22, un partenariat avec le SEMO pour deux nouveaux employés a été réalisé.</li> </ul>	<p>DPDITSADP</p> <p>Collaboration DRHCAJ</p> <p>Bureau de santé</p>	<p>Non applicable</p>

## APPROVISIONNEMENT

Obstacles priorisés	Objectifs	Moyens	Actions réalisées	Responsable	Échéancier
Le processus d'approvisionnement est essentiellement basé sur le moindre coût et ne tient pas compte des besoins possibles d'accessibilité.	Informer et sensibiliser les gestionnaires et le personnel responsable de l'approvisionnement à l'article 61.3 de la Loi.	Tenir une activité d'information sur les principes de l'approvisionnement accessible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Une activité de sensibilisation a eu lieu avec les responsables des approvisionnements en mai. 10 personnes ont participé.</li> <li>▫ Cette présentation sera réalisée à toute l'équipe d'approvisionnement (environ 50 personnes) en septembre prochain.</li> </ul> <p><b>Autre action en matière d'approvisionnement :</b> Une révision de la politique relative à l'approvisionnement, ajout de l'article 61.3 de la Loi (Approvisionnement accessible), est en cours. Elle devrait être approuvée à l'automne 2022.</p>	DRF Collaboration DRHCAJ	Printemps 2022

## COMMUNICATION ET SENSIBILISATION

Obstacles priorisés	Objectifs	Moyens	Actions réalisées	Responsable	Date de réalisation
Méconnaissance de la réalité des obstacles vécus par les personnes handicapées.	Poursuivre les activités de sensibilisation visant à faire connaître les obstacles vécus par les personnes handicapées.	Se doter d'un plan de communication externe et interne pour la semaine québécoise des personnes handicapées et les autres moments propices de l'année.	<p>Un plan de communication a été élaboré et adopté</p> <p>Outre la semaine des personnes handicapées, plusieurs actions de communication ont été réalisées. La liste des actions réalisées se trouve en <a href="#">annexe 7</a>.</p>	DRHCAJ Collaboration DPDITSADP	Automne 2021

## Actions réalisées en lien avec l'accessibilité aux services

Au cours de l'année 2021-2022, la direction DITSADP a poursuivi les travaux en lien avec ses chantiers prioritaires pour améliorer son offre de services aux personnes handicapées, en collaboration avec plusieurs autres directions, et elle a aussi adapté son offre de services afin de répondre aux nouveaux besoins engendrés par le contexte de crise sanitaire.

### Intervention précoce auprès des enfants d'âge préscolaire

Le déploiement du programme provincial Agir tôt s'est poursuivi en 2021-2022. L'embauche de professionnels additionnels a été réalisée. Leurs rôles sont de dépister les enfants qui présentent des retards de développement, d'entreprendre une stimulation précoce, de procéder aux évaluations requises pour préciser les causes du retard et identifier les meilleures approches, ainsi que, le cas échéant, établir un diagnostic et référer l'enfant vers d'autres services pouvant répondre à ses besoins.

- Des travaux pour améliorer la fluidité de la trajectoire de services pour les enfants d'âge préscolaire se sont poursuivis.
- Des trajectoires de services Agir tôt (0-5 ans) se sont confirmées.
- Déploiement de la plateforme de dépistage informatique Agir tôt.
- Plusieurs nouveaux groupes d'intervention pour répondre aux besoins des enfants et de leur famille se sont déployés :
  - Groupe de stimulation du langage (0-3 ans)
  - Groupe de stimulation du langage (3-5 ans)
  - Groupe d'éveil au préalable scolaire (3-4 ans)
  - Groupe préalable scolaire (4-6 ans)
  - Atelier de parents : modulation sensorielle

Ces groupes ont permis de desservir plus de 184 enfants/familles différentes.

Un projet régional portant sur la trajectoire langage a été amorcé en 2021-2022. Le projet vise à terme à offrir une trajectoire de services accessible, intégrée, continue et fluide en langage en petite enfance en Montérégie. Le projet démonstration se fait sur le territoire Richelieu-Yamaska, avec la collaboration des trois CISSS de la Montérégie.

### Intégration de la clientèle ayant une hypothèse TSA dans les équipes DITSADP

Une nouvelle offre de service pour les enfants 0-12 ans présentant une hypothèse de diagnostic TSA a été établie par un comité de travail et est maintenant déployée dans les équipes des services spécifiques DITSADP du CLSC depuis avril 2022. Ces enfants recevaient peu ou pas de service auparavant.

### Diversification de l'offre de milieux résidentiels disponibles pour les personnes handicapées

Le projet de construction de la maison alternative de Longueuil qui comptera notamment deux unités de 12 chambres permettant d'accueillir des personnes handicapées dans un milieu adapté à leurs besoins et leur style de vie s'est poursuivi en 2021-2022. Le chantier de construction est en cours et l'ouverture est prévue à l'hiver 2024.

Le CISSSME a participé à un comité de travail sous la responsabilité du CISSS de la Montérégie-Ouest pour l'ouverture d'une maison régionale pour jeunes adultes polyhandicapés. C'est un milieu de vie de 10 places pour de jeunes adultes DI-TSA et DP qui présentent un trouble de comportement et la ressource est située à Beauharnois. La maison a ouvert ses portes en juin 2022.

Soutien aux initiatives de logement social : En 2021-2022, nous avons signé une entente avec un milieu de logement social de la région de Richelieu-Yamaska. Cette entente permettra de soutenir financièrement la mission de l'organisme qui est d'offrir des logements supervisés et un milieu de vie stable, permanent et sécuritaire à treize (13) adultes vivant avec un traumatisme crânien.

Participation aux appels d'offres pour développement d'une nouvelle offre en hébergement en DITSADP pour clientèle présentant des troubles perturbateurs. Le projet est sous la responsabilité du CISSS de la Montérégie-Ouest.

### Bonification de l'offre de services liée aux activités socioprofessionnelles

Comme mentionné dans le dernier plan d'action, en 2020-2021, le MSSS a octroyé un budget à l'ensemble des établissements du Québec, pour permettre aux établissements de développer et consolider une offre de service en activités socioprofessionnelles.

En 2021-2022, ce budget a permis à la direction DI-TSA et DP de :

- Consolider 12 ententes de service en activités de jour avec neuf organismes communautaires différents.
- Signer quatre nouvelles ententes avec des organismes communautaires en activité de jour ou contributives
- Signer une entente interétablissement avec le CISSS de la Montérégie-Ouest pour réduire les listes d'attente en réadaptation au travail des usagers de notre territoire.
- Ces ententes permettent d'offrir des activités de jour et activités contributives à plus de 250 usagers annuellement

Sur le plan régional, un comité de travail avec les partenaires du CISSS de la Montérégie-Centre et CISSS de la Montérégie-Ouest, a été poursuivi. Les besoins en matière socioprofessionnels non répondus ont été identifiés en collaboration avec le réseau communautaire. Un plan d'action afin de mieux répondre aux besoins des usagers en activité de jour a été élaboré et sera déployé en 2022-2023.

### Centralisation du chèque emploi-service des usagers DI-TSA et DP

En 2021-2022, nous avons fait l'embauche d'une agente administrative dans la direction. Cette embauche a permis la centralisation des allocations de chèque emploi-service et de services achetés. Ces allocations permettent de donner des allocations directes aux familles leur permettant d'avoir du soutien aux AVQ-AVD. Cette centralisation a permis d'avoir une vision commune et harmonisée des allocations octroyées aux usagers

## Nouvelles ententes de répit et soutien à l'aide aux devoirs mis en place et arrivée du coordonnateur en proche aidance dans notre CISSS

- En 2020, le MSSS a octroyé un financement aux établissements pour développer des services aux proches aidants.
- Deux nouvelles ententes ont été élaborées en 2021-2022 avec des organismes communautaires pour la clientèle DI-TSA et DP. Ces ententes permettront d'offrir des activités de répit à la clientèle DI-TSA et DP à moindre coût pour les proches.
- Du soutien financier aux familles a aussi été octroyé en aide aux devoirs avec le budget reçu.

L'embauche d'un coordonnateur en proche aidance dans notre CISSS est également à souligner. Celui-ci aura un rôle transversal dans toutes les directions cliniques, mais sera sous l'autorité hiérarchique de la direction DI-TSA et DP.

Son mandat sera de :

- Informer et sensibiliser le RSSS, nos partenaires et la population de ces orientations gouvernementales;
- Promouvoir la vision et les valeurs de la Politique nationale et du Plan d'action au sein de nos services;
- Accompagner le personnel du RSSS et de la communauté dans leurs pratiques pour reconnaître, considérer et soutenir les personnes proches aidantes (PPA) dans leur rôle;
- Travailler avec le RSSS et nos partenaires de la communauté pour répondre aux besoins des PPA.

## Projet avec urgence et organisme Surdité Montérégie

Les trois CISSS de la Montérégie ont été approchés par le réseau Surdité Montérégie pour travailler à réduire les obstacles vécus par la population malentendante lors de ses visites à l'urgence dans les hôpitaux.

Cette collaboration a permis d'identifier et de mettre en place divers moyens permettant de rendre une visite à l'urgence plus facile et moins anxiogène pour les personnes, en leur offrant des outils de communication adaptés à leur besoin :

- Collant d'identification permettant à la personne de manifester son besoin d'outils adaptés
- Tablette avec accès relai vidéo (interprétation LSQ)

## Adaptation de l'offre de services de la Direction DI-TSA et DP en contexte de pandémie

Une majorité des activités identifiées en 2020-2021 dans un contexte de pandémie ont été poursuivies en 2021-2022 :

- Appels de repérage et de vigie des situations de vulnérabilité et de risque de déconditionnement pour les usagers en suivi et ceux en attente de services.

- Mise en place d'un comité des répondants en soutien aux organismes communautaires qui offrent des activités de répit et des activités de jour, suite à la reprise de leurs activités.
- Soutien aux responsables des milieux de logement social de notre territoire pour l'application des recommandations du MSSS.
- Rencontres régulières avec les regroupements d'associations de personnes handicapées de la région pour rester à l'affût des besoins des personnes handicapées et faire connaître nos nouveaux services.
- Octroi d'heures en chèque emploi-service (CES) pour la surveillance/gardiennage d'enfants en âge de rester seuls, mais qui ne peuvent le faire en raison de leur déficience ou leur trouble du spectre de l'autisme, et ce afin de permettre aux parents de travailler dans le contexte où les écoles étaient fermées.
- Application de la directive ministérielle permettant aux proches des usagers majeurs lourdement handicapés d'être eux-mêmes l'employé du CES dans le contexte de la pandémie.
- Octroi de montant de soutien à la famille supplémentaire pour permettre aux familles et proches d'avoir du répit.
- Application rigoureuse des directives ministérielles et des directives du service de prévention et de contrôle des infections à l'unité de réadaptation fonctionnelle intensive du Verger.

## Plan d'action 2022 – 2024

Ce plan d'action vise la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2024. Il présente les actions à entreprendre touchant divers thèmes tels l'emploi, l'accessibilité des lieux, l'approvisionnement, la communication et la sensibilisation.

### GÉNÉRAL

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
<b>Absence de représentativité d'usager au comité opérationnel</b>	Intégrer au moins un usager partenaire au comité opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollicitation</li> <li>• Recrutement</li> <li>• Intégration</li> </ul>	Au moins un usager partenaire est intégré au comité opérationnel.	DITSADP DQEPE	Automne 2022

### APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
<b>Politique actuelle d'approvisionnement n'inclut pas les notions d'approvisionnement accessible</b>	Réviser la politique relative à l'approvisionnement et y inclure l'article 61.3 de la Loi (Approvisionnement accessible)	Révision de la politique	Politique d'approvisionnement révisée et approuvée	Direction des ressources financières	Automne 2022
<b>Peu de considération des besoins spécifiques des personnes handicapées par l'ensemble des requérants de l'organisation lors des demandes d'achat ou d'approvisionnement</b>	Que les services requérants tiennent en compte la réponse aux besoins des personnes handicapées dans leur demande d'approvisionnement	Révision de la requête de besoins	Requête révisée	Direction des ressources financières	Hiver 2023



## ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, INSTALLATIONS ET IMMEUBLES

Obstacles priorisés	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
<b>Manque de connaissance du personnel des services techniques sur l'accessibilité universelle (au-delà du code du bâtiment).</b>	Assurer le suivi de la formation reçue automne 2021	Sondage	Sondage réalisé auprès de tous les chargés de projet	Direction des services techniques	Automne 2022
		Identifier les nouveaux besoins de formations	Nouveaux besoins identifiés		
		Assurer le suivi des besoins, si requis			
<b>L'accessibilité des lieux de diverses installations ne répond pas à l'ensemble des normes d'accessibilité universelle. Les personnes handicapées vivent des obstacles variés selon l'installation et la nature de leurs incapacités.</b>	Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité dans le cadre des travaux en cours dans les installations du CISSS de la Montérégie-Est	Impliquer des experts en accessibilité universelle pour les projets majeurs de construction ou rénovation	Des experts en accessibilité universelle participent aux projets majeurs de construction ou rénovation	Direction des services techniques	En continu
		Développer une grille d'évaluation standardisée spécifique à l'accessibilité afin de procéder à l'évaluation de nos installations en commençant d'abord par l'espace et les accès extérieurs	Grille d'évaluation élaborée		Automne 2023
<b>Signalisation ne répond pas toujours aux besoins des personnes handicapées</b>	Révision de la signalisation de l'hôpital Honoré-Mercier	Dans les travaux, tenir en compte les besoins spécifiques des clientèles handicapées, notamment des personnes ayant une incapacité visuelle	Signalisation révisée	Direction des services techniques	Automne 2023

## ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC EMBAUCHE, CONDITION DE TRAVAIL ET MAINTIEN EN EMPLOI

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
<b>Connaissance des obstacles vécus par les personnes handicapées</b>	Mieux connaître, en continu, les obstacles vécus par les personnes handicapées lors de leur intégration au travail.	Moduler le sondage de suivi d'embauche après 90 jours en emploi avec des questions spécifiques à l'identification des obstacles vécus	Sondage révisé	Direction des ressources humaines, des communication et des affaires juridiques	Automne 2022
		Assurer un suivi	Sondage réalisé à tous les nouveaux employés suite à leur embauche		En continu
<b>Manque de précisions relatif aux rôles et responsabilités des divers acteurs dans les processus d'intégration et de maintien à l'emploi.</b>	Revoir et améliorer, en collaboration avec le service de santé, le processus d'intégration à l'emploi des personnes handicapées et les processus d'accommodement en cours d'emploi	Réviser les rôles et responsabilités de chacun : service de rétention des talents, bureau de santé et gestionnaire du service receveur dans le cadre d'un comité de travail	Document portant sur le processus et les rôles et responsabilités est réalisé.	Direction des ressources humaines, des communication et des affaires juridiques	Hiver 2023
		Avoir des personnes ressources au bureau de santé et à la dotation qui traitent des demandes et suivis d'adaptation et d'accommodement	Équipe identifiée		Automne 2022
<b>Faible proportion d'embauche de personnes handicapées</b>	Augmenter le nombre de personnes handicapées embauchées	Se doter d'une stratégie d'attraction et de recrutement des personnes handicapées qui inclut notamment une mesure d'attraction de stagiaires	Plan d'action établi et adopté	Direction des ressources humaines, des communication et des affaires juridiques	Hiver 2023
		Identifier les postes de travail pouvant être accessibles aux employés ayant une incapacité	Postes de travail identifiés		Printemps 2023
		Poursuivre les activités de sensibilisation	Au moins deux activités de communication par année pour favoriser l'embauche de personnes handicapées		En continu

**COMMUNICATION, SENSIBILISATION et PROMOTION**

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
<p><b>Manque de connaissance des obstacles vécus par les personnes handicapées fréquentant notre organisation</b></p>	<p>Actualisation du plan de communication du PAPH avec les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire connaître aux employés et aux usagers les initiatives mises en place afin d'améliorer l'accessibilité aux installations et aux services pour les personnes handicapées. (Notoriété – <i>top of mind</i>). L'organisation devient ainsi un milieu de confiance inspirant autant pour les employés que pour les usagers.</li> <li>Appuyer la campagne de recrutement en faisant rayonner le CISSS de la Montérégie-Est comme employeur de choix pour les personnes handicapées</li> </ul>	<p>Divers moyens de communication et de sensibilisation</p>	<p>Nombre d'activités de communication différent</p>	<p>Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques</p>	<p>En continu</p>
	<p>Offrir une formation de sensibilisation aux besoins et approches adaptées des personnes handicapées au personnel des accueils</p>	<p>Inscrire au PDRH des services concernés</p>	<p>Nombre de formations réalisées auprès du personnel des accueils-admissions (Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap)</p>	<p>Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques  Direction adjointe des services professionnelles-volet pratiques professionnelles et mécanismes d'accès</p>	<p>PDRH 23-24</p>

## ACCESSIBILITÉ INFORMATION ET AUX DOCUMENTS

Obstacles priorisés	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
<b>Accès à l'information sur les services offerts aux clientèles DITSADP est difficile à trouver</b>	<p>Réviser les contenus de nos sites internet afin de s'assurer qu'ils répondent bien aux besoins des publics cibles et qu'ils soient facilement accessibles.</p> <p>Santé Montérégie :  <a href="https://www.santemonteregie.qc.ca/services#service-category-83">https://www.santemonteregie.qc.ca/services#service-category-83</a></p> <p>Recrutement CISSSME :  <a href="https://recrutementciyssme.com/">https://recrutementciyssme.com/</a></p>		Contenu révisé	Communication	Hiver 2023

## ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES

Obstacles priorisés	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
<b>Absence de considération des besoins spécifiques des personnes handicapées dans le plan de mesure d'urgence de notre établissement</b>	Réviser du plan de mesures d'urgence-plan de sécurité civile qui tient en compte de la réalité des personnes handicapées	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adaptation et incorporation de mesures adaptées dans nos plans de sécurité civile</li> <li>2. Adaptation de nos plans de formation en fonction des mesures adaptées incorporées dans les plans</li> <li>3. Mise en place d'une fiche dédiée pour le personnel à mobilité réduite ou déficience visuelle insérée dans la section Code vert des plans de sécurité civile.</li> </ol>	<p>Plan révisé et inclut les mesures spécifiques aux personnes handicapées</p> <p>Plan de formation révisé</p>	Direction des services techniques- Sécurité civile, mesures d'urgence et stationnement	Automne 2023

## ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
<b>Bonifier de l'offre de services liée aux activités socioprofessionnelles</b>	<p>Poursuite des travaux régionaux notamment sur offre de service en activité de jour</p> <p>Signer de nouvelles ententes en fonction des opportunités</p>	<p>Plan d'action régional déployé</p> <p>80% du budget engagé</p>	Direction DI-TSA et DP	Automne 2023
<b>Rehausser l'offre de service résidentielle</b>	<p>Poursuite des travaux sur maisons alternatives</p> <p>Développement de place en logement social</p>	<p>Ouverture maison alternative</p> <p>Nouvelles ententes signées</p>	Direction DI-TSA et DP	Hiver 2024
<b>Réviser les processus de soutien et d'intégration aux enfants DITSADP dans les camps de jour</b>	Comité de travail réalisé en collaboration avec les organisateurs communautaires	Modèle d'entente révisé	Direction DI-TSA et DP	Printemps 2023
	Se doter d'un modèle d'entente montréalais avec les acteurs concernés (municipalités, communautaire) qui clarifient les rôles et responsabilités de chacun	Signature d'au moins une entente sur le territoire	Direction adjointe programme jeunesse - Santé maternelle et des enfants	Automne 2023

## Conclusion

L'actualisation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été une fois de plus une démarche qui a amené plusieurs directions à travailler ensemble. Cela a été à nouveau une opportunité d'échange et de sensibilisation avec des directions qui sont en contact moins régulièrement avec les personnes handicapées.

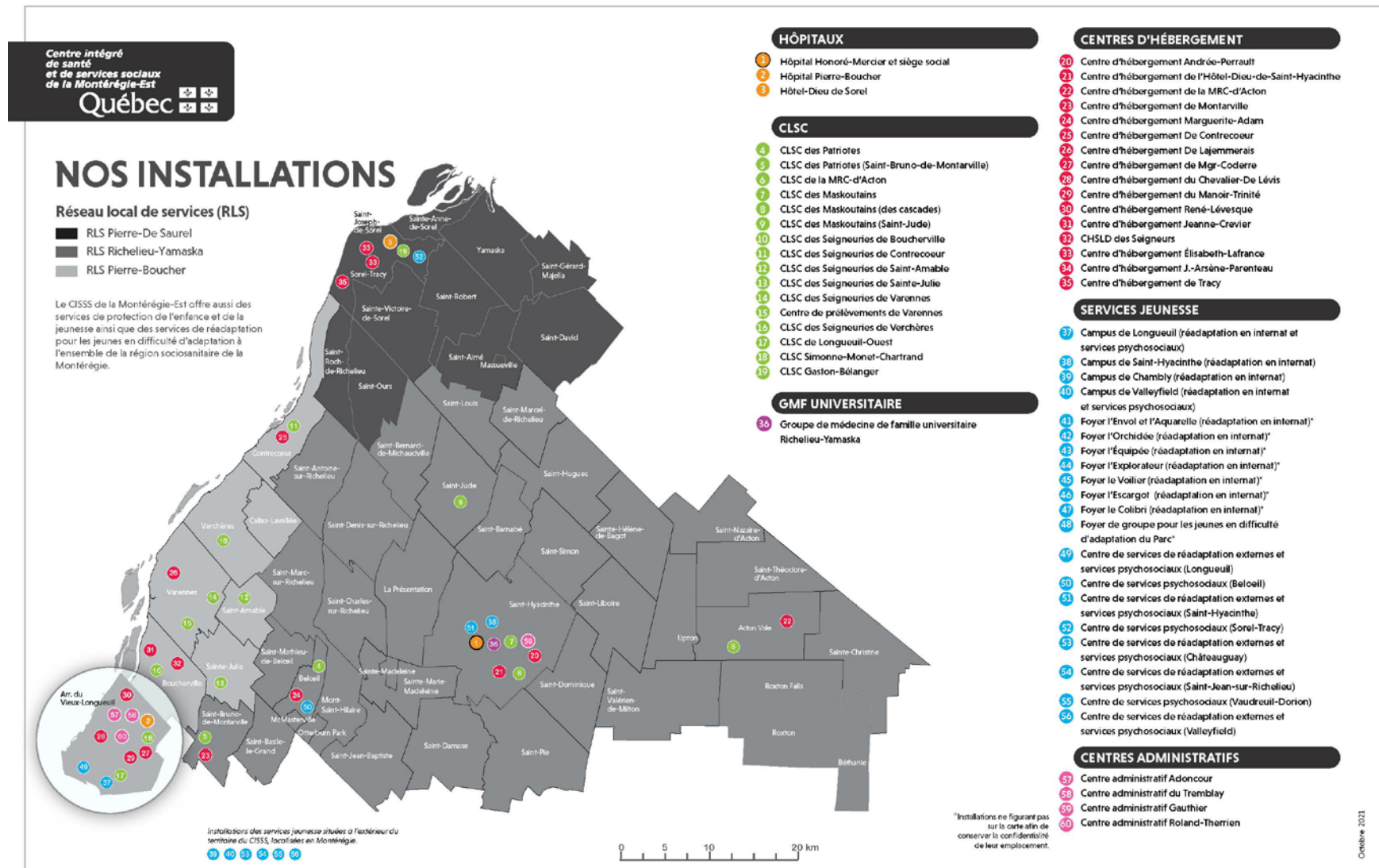
Nous nous engageons à nouveau, par ce quatrième plan d'action, à poursuivre nos efforts pour éliminer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées lorsqu'elles interagissent avec le CISSS de la Montérégie-Est, notamment en y recherchant un emploi, en y occupant un emploi ou en y recevant des soins de santé ou des services sociaux.

## Adoption et diffusion du plan d'action

Le document *Plan d'action 2022-2024 à l'égard des personnes et bilan de réalisations de 2021-2022* a été adopté au comité de direction le 20 octobre 2022. Ce document a été déposé sur le site internet de l'organisation à l'adresse [www.santeme.quebec](http://www.santeme.quebec)

# Annexes

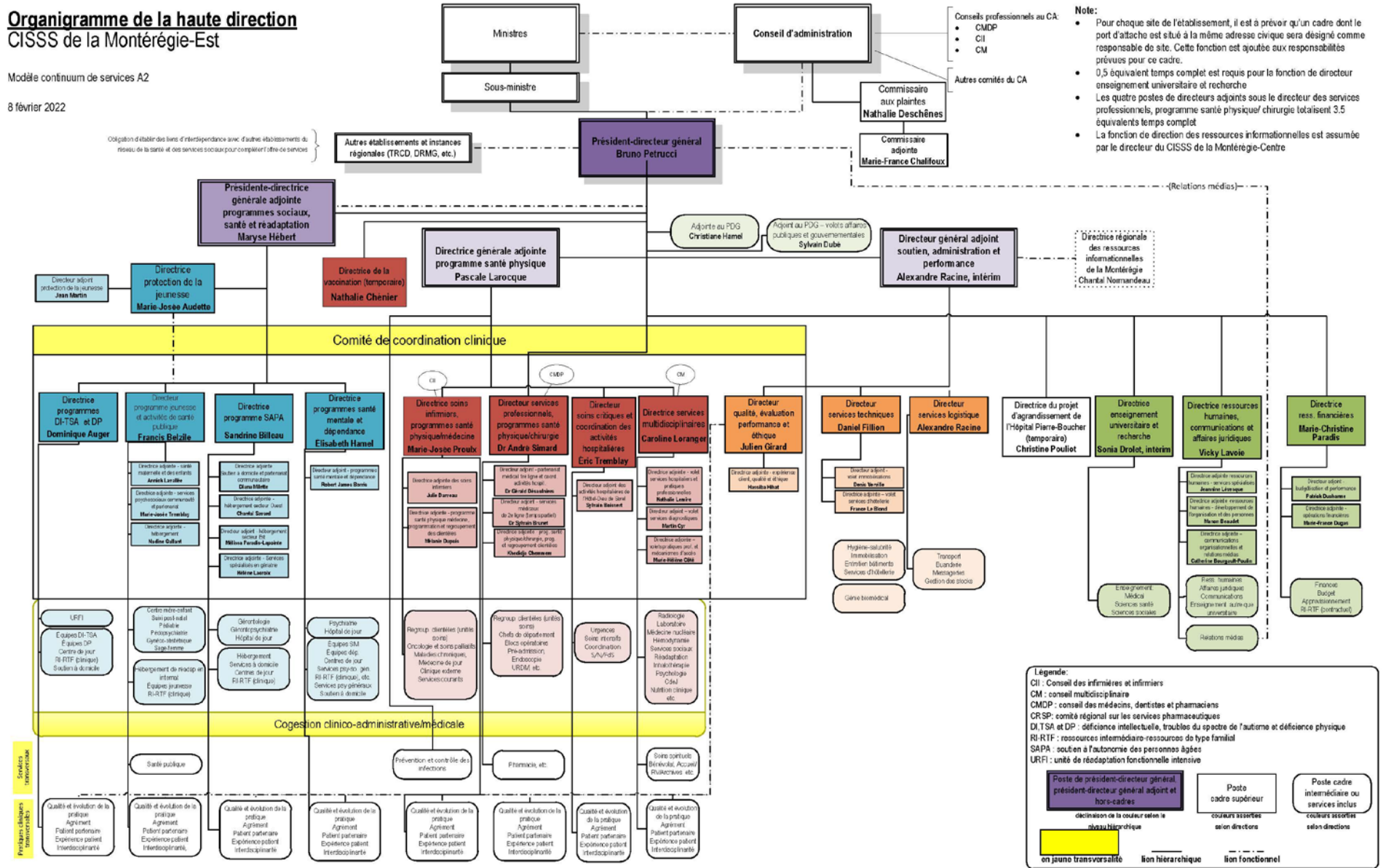
## Annexe 1 – Carte territoriale du CISSS de la Montérégie-Est



# Annexe 2 – Organigramme

## Organigramme de la haute direction CISSS de la Montérégie-Est

Modèle continuum de services A2  
8 février 2022





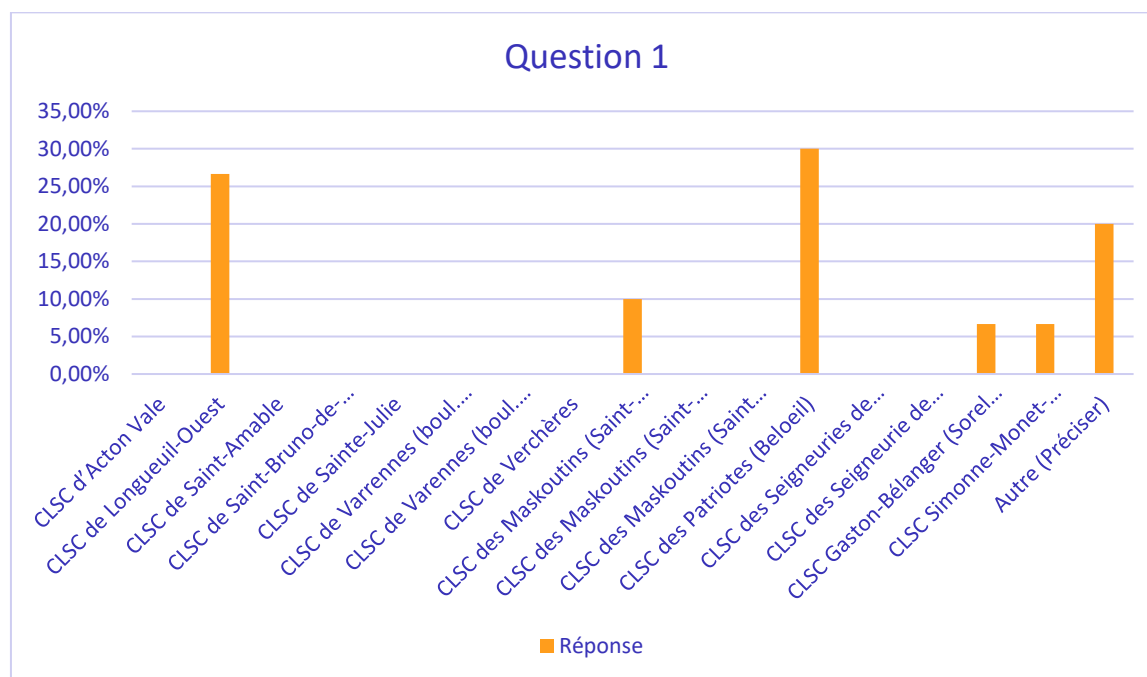
## Annexe 3 - Sondage auprès des personnes vivant avec un handicap dans le territoire du CISSS de la Montérégie-Est

**Question 1** :\_Veuillez indiquer le CLSC duquel vous avez reçu des services.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
CLSC d'Acton Vale	0,00%	0
CLSC de Longueuil-Ouest	26,67%	8
CLSC de Saint-Amable	0,00%	0
CLSC de Saint-Bruno-de-Montarville	0,00%	0
CLSC de Sainte-Julie	0,00%	0
CLSC de Varennes (boul. Marie-Victorin)	0,00%	0
CLSC de Varennes (boul. René-Gauthier)	0,00%	0
CLSC de Verchères	0,00%	0
CLSC des Maskoutins (Saint-Hyacinthe – rue Gauthier)	10,00%	3
CLSC des Maskoutins (Saint-Hyacinthe – rue des Cascades)	0,00%	0
CLSC des Maskoutins (Saint Jude)	0,00%	0
CLSC des Patriotes (Beloeil)	30,00%	9
CLSC des Seigneuries de Boucherville	0,00%	0
CLSC des Seigneuries de Contrecoeur	0,00%	0
CLSC Gaston-Bélanger (Sorel-Tracy)	6,67%	2
CLSC Simonne-Monet-Chartrand (Longueuil)	6,67%	2
Autre (préciser)	20,00%	6
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

Répondants autres :

- CLSC de Brossard (2)
- Vaudreuil-Dorion (1)
- CLSC Samuel de Champlain (1)

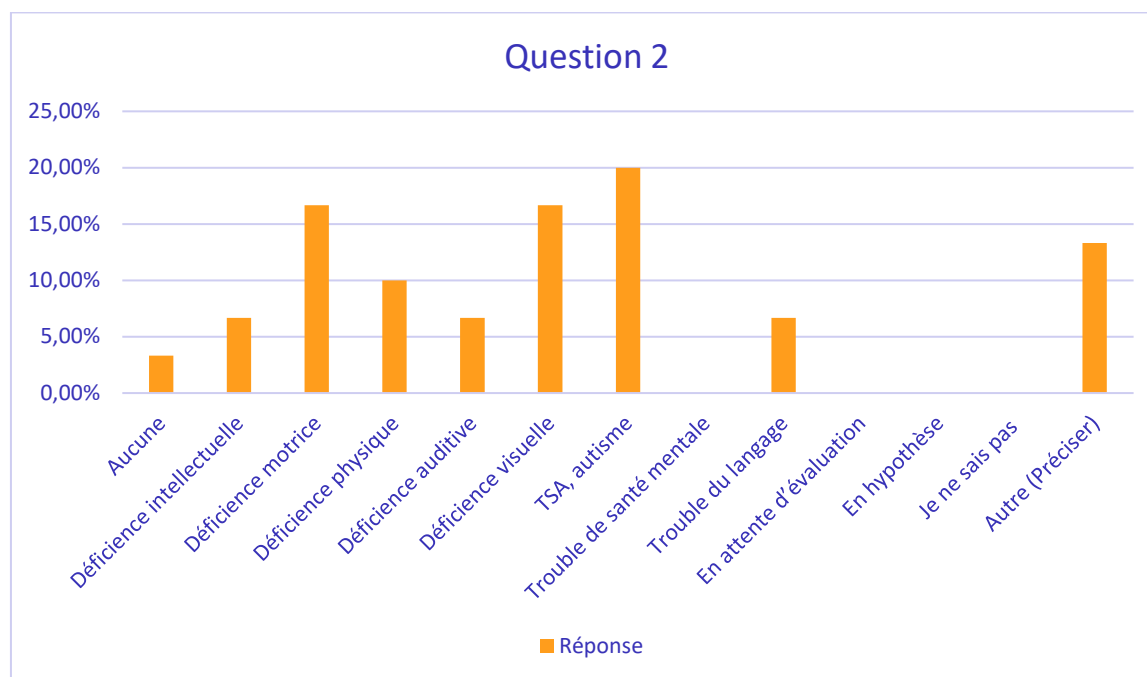


**Question 2 : Quelle est votre situation de handicap?**

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Aucune	3,33%	1
Déficiência intellectuelle	6,67%	2
Déficiência motrice	16,67%	5
Déficiência physique	10,00%	3
Déficiência auditive	6,67%	2
Déficiência visuelle	16,67%	5
TSA, autisme	20,00%	6
Trouble de santé mentale	0,00%	0
Trouble du langage	6,67%	2
En attente d'évaluation	0,00%	0
En hypothèse	0,00%	0
Je ne sais pas	0,00%	0
Autre (préciser)	13,33%	4
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

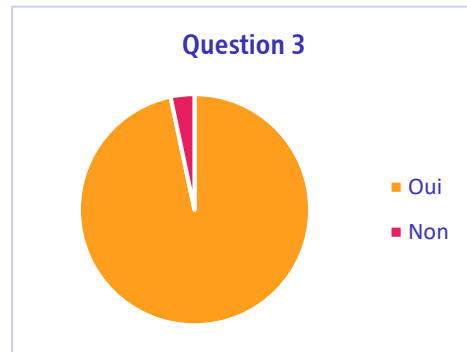
Répondants autre:

- Sclérose en plaques
- Trouble neuro développemental complexe – Dyspraxie
- Problème de compréhension
- Fils autiste-TDAH, fille TDAH (trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité)



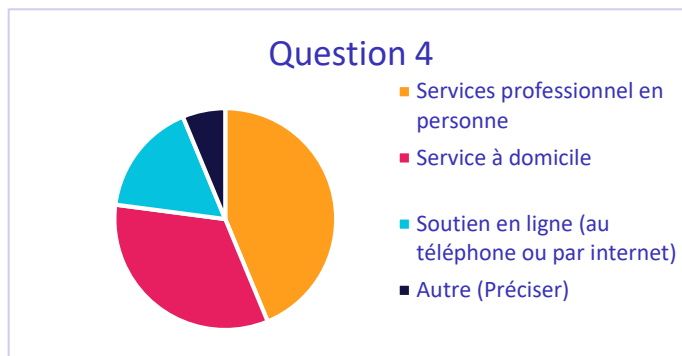
**Question 3** : Avez-vous déjà reçu des services ou fréquenté une installation du CISSS?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Oui	96,67%	29
Non	3,33%	1
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>



**Question 4** : Quelle(s) modalités de service(s) avez-vous utilisées?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Services professionnels en personne	70,00%	21
Service à domicile	53,33%	16
Soutien en ligne (au téléphone ou par internet)	26,67%	8
Autre (préciser)	10,00%	3
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

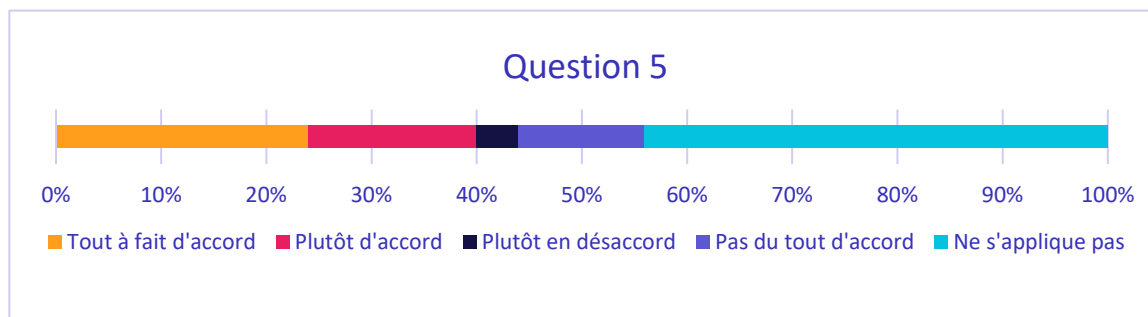


Autre répondants :

- Nutrition
- Évaluation ergothérapie et physiothérapie pour équipement

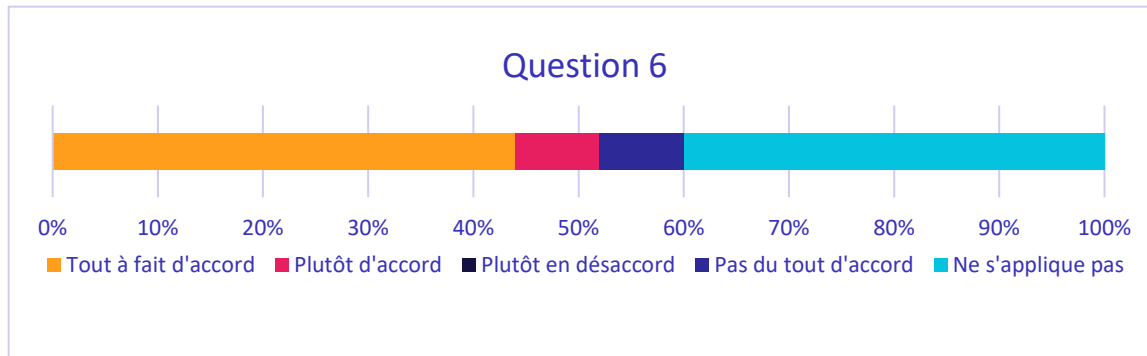
**Question 5** : Des espaces de stationnement réservés aux personnes ayant un handicap étaient disponibles près de l'entrée de l'établissement.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	24,00%	6
Plutôt d'accord	16,00%	4
Plutôt en désaccord	4,00%	1
Pas du tout d'accord	12,00%	3
Ne s'applique pas	44,00%	11
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



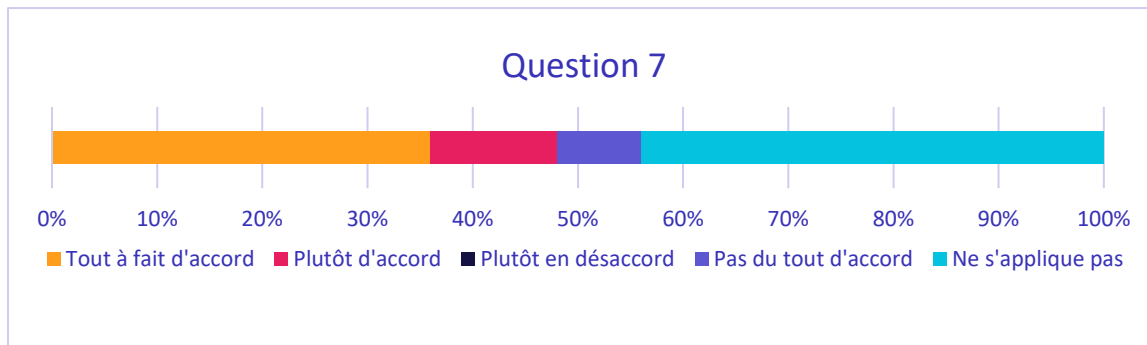
**Question 6** : Une rampe d'accès était installée à l'entrée de l'établissement.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	44,00%	11
Plutôt d'accord	8,00%	2
Plutôt en désaccord	0,00%	0
Pas du tout d'accord	8,00%	2
Ne s'applique pas	40,00%	10
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



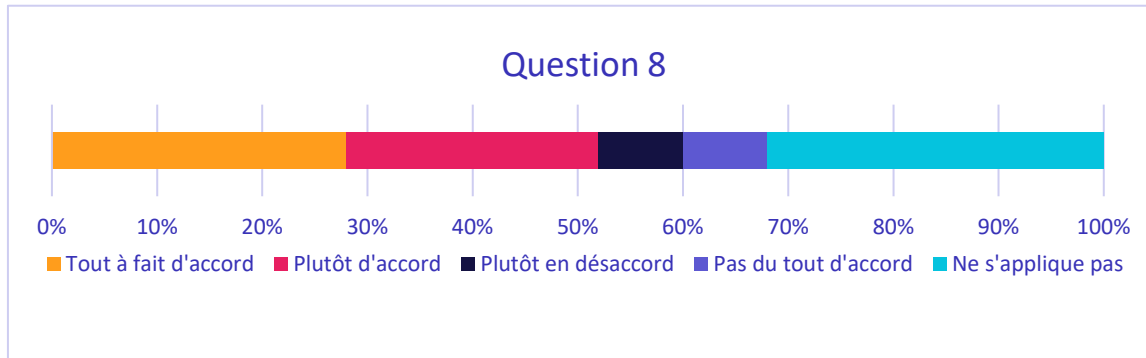
**Question 7** : La rampe d'accès à l'entrée de l'établissement était adéquate pour me faciliter l'accès dans l'établissement.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	36,00%	9
Plutôt d'accord	12,00%	3
Plutôt en désaccord	0,00%	0
Pas du tout d'accord	8,00%	2
Ne s'applique pas	44,00%	11
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



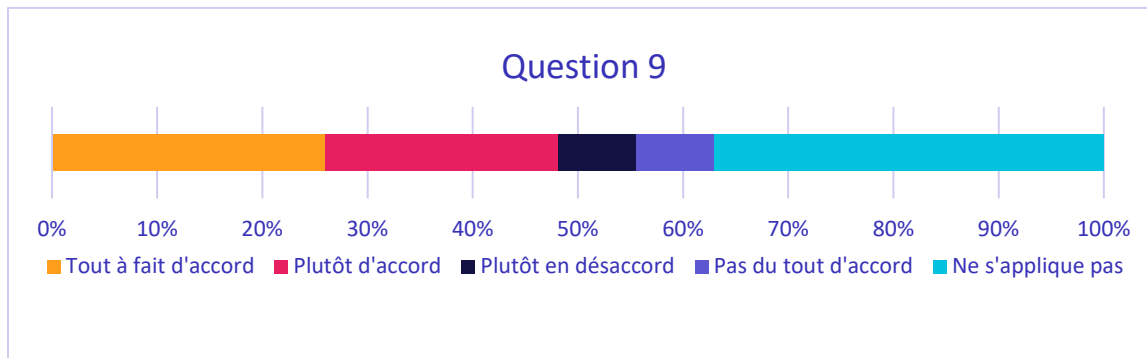
**Question 8\_:** L'entrée par les portes principales de l'établissement s'est faite sans obstacle.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	28,00%	7
Plutôt d'accord	24,00%	6
Plutôt en désaccord	8,00%	2
Pas du tout d'accord	8,00%	2
Ne s'applique pas	32,00%	8
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



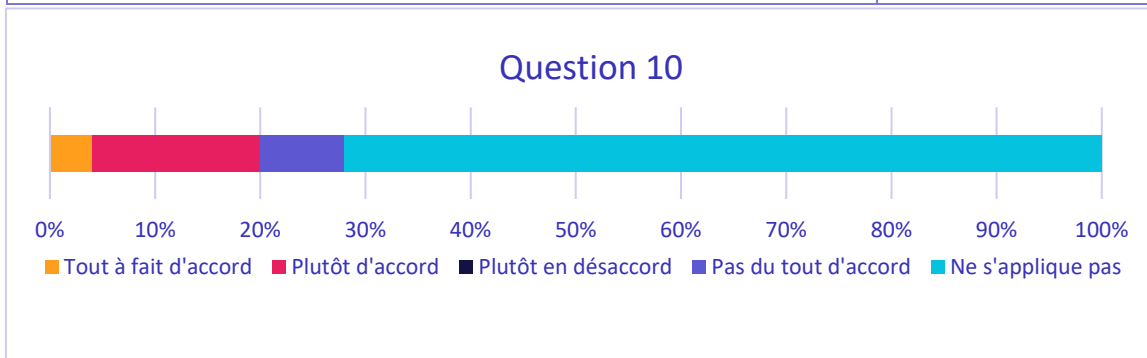
**Question 9 :** Advenant un obstacle pour entrer par les portes principales, un employé est intervenu de façon appropriée en fonction de mes besoins et de ma situation de handicap.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	28,00%	7
Plutôt d'accord	24,00%	6
Plutôt en désaccord	8,00%	2
Pas du tout d'accord	8,00%	2
Ne s'applique pas	32,00%	8
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



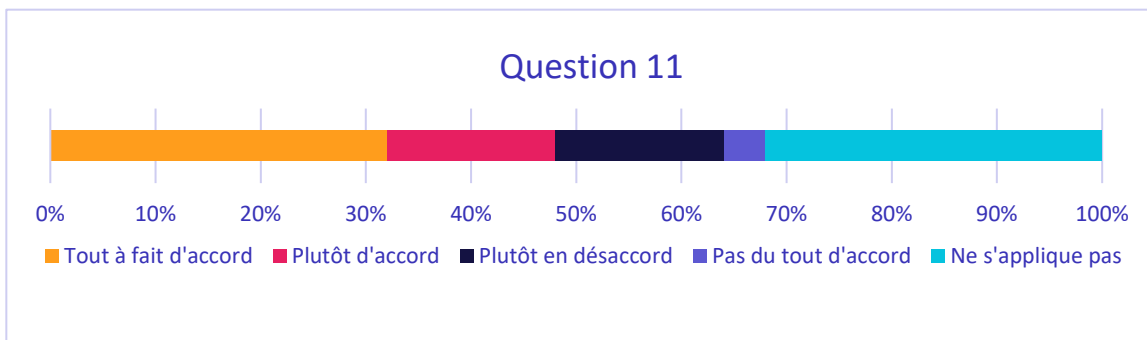
**Question 10** : Les équipements pour les personnes ayant un handicap étaient facilement accessibles (fauteuil roulant, marchettes, etc.).

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	4,00%	1
Plutôt d'accord	16,00%	4
Plutôt en désaccord	0,00%	0
Pas du tout d'accord	8,00%	2
Ne s'applique pas	72,00%	18
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



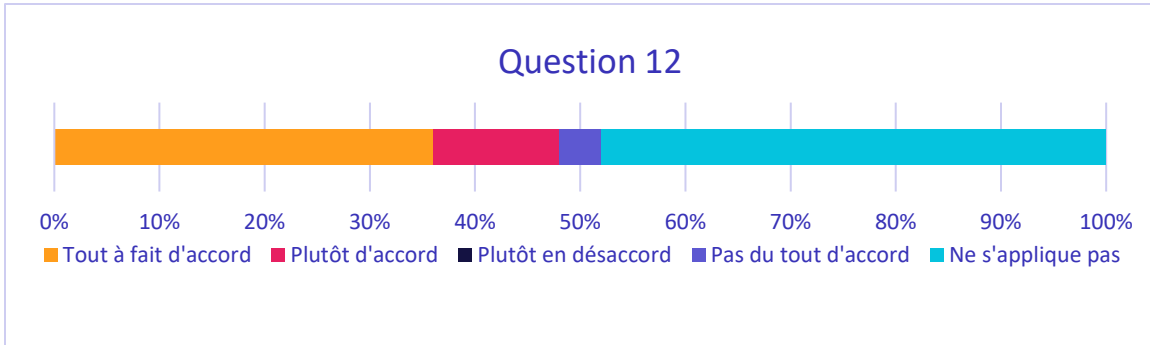
**Question 11** : Il était facile de se déplacer dans les corridors (corridors assez larges et non encombrés).

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	32,00%	8
Plutôt d'accord	16,00%	4
Plutôt en désaccord	16,00%	4
Pas du tout d'accord	4,00%	1
Ne s'applique pas	32,00%	8
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



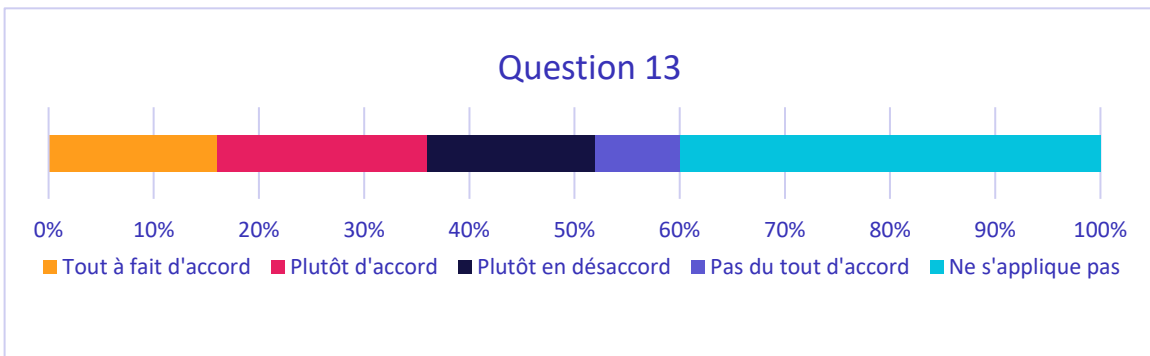
**Question 12** : La hauteur des pancartes de signalisation était adéquate.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	36,00%	9
Plutôt d'accord	12,00%	3
Plutôt en désaccord	0,00%	0
Pas du tout d'accord	4,00%	1
Ne s'applique pas	48,00%	12
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



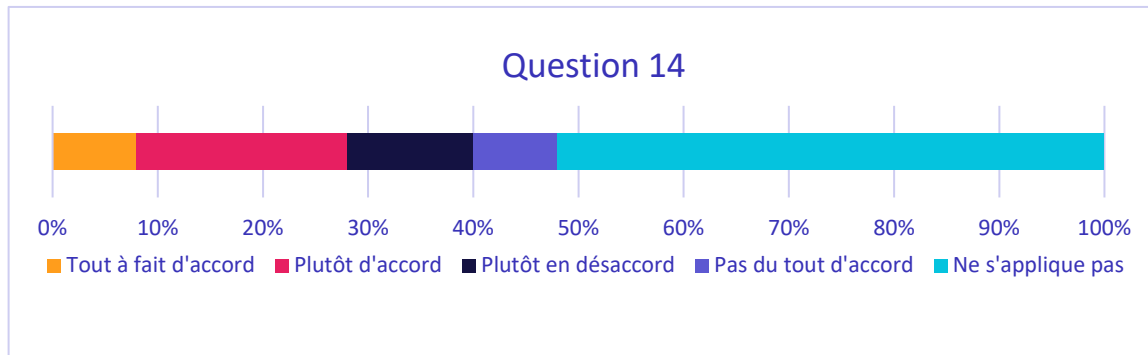
**Question 13** : Les installations aménagées dans les lieux étaient facilement accessibles pour les personnes ayant un handicap (les comptoirs de services, les distributeurs de savon, de papier ou de désinfectant, etc.).

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	16,00%	4
Plutôt d'accord	20,00%	5
Plutôt en désaccord	16,00%	4
Pas du tout d'accord	8,00%	2
Ne s'applique pas	40,00%	10
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



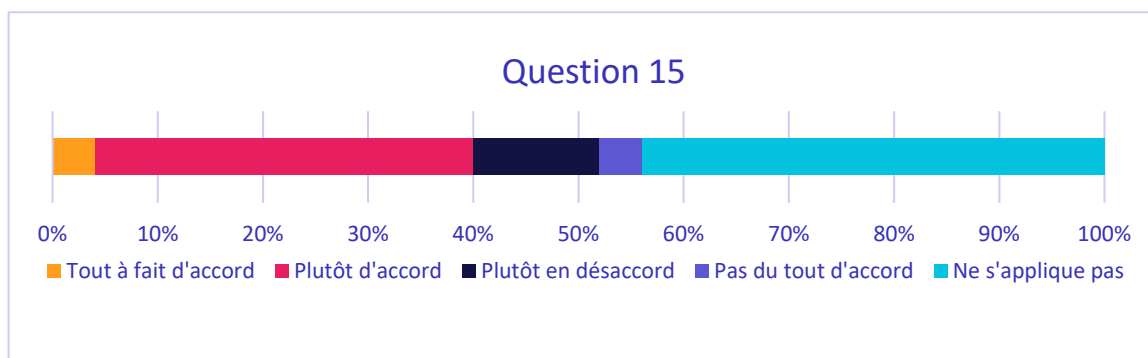
**Question 14\_:** Des chaises réservées aux personnes ayant un handicap étaient disponibles près des longues files d'attente.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	8,00%	2
Plutôt d'accord	20,00%	5
Plutôt en désaccord	12,00%	3
Pas du tout d'accord	8,00%	2
Ne s'applique pas	52,00%	13
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>



**Question 15 :** Les toilettes étaient facilement accessibles aux personnes ayant un handicap.

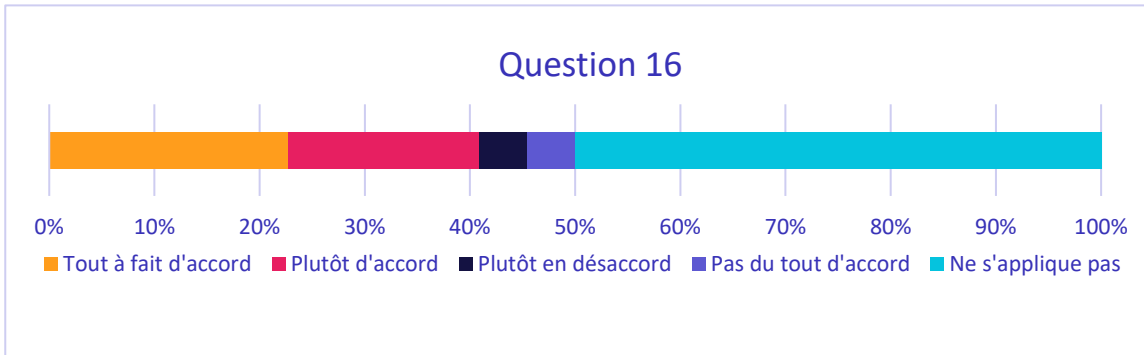
CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	4,00%	1
Plutôt d'accord	36,00%	9
Plutôt en désaccord	12,00%	3
Pas du tout d'accord	4,00%	1
Ne s'applique pas	44,00%	11
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>





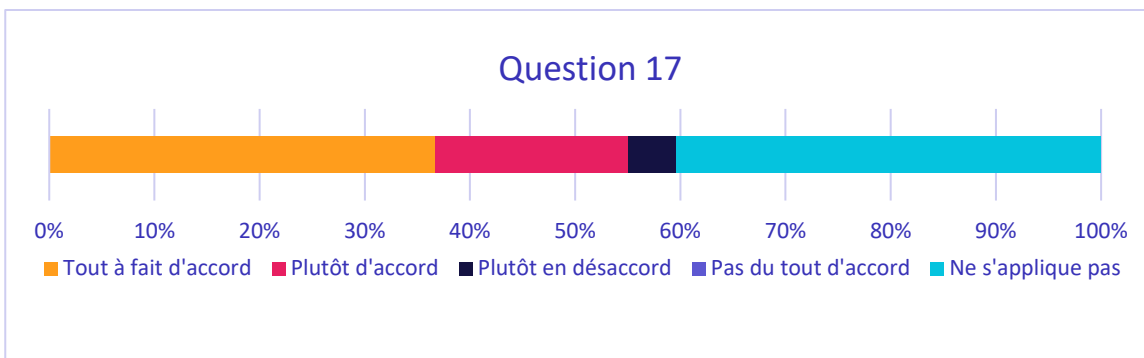
**Question 16** : L'affichage sur les pancartes de signalisation était facilement lisible (grosueur de la police, contraste des couleurs, lettres en relief ou le braille sur les panneaux, applications d'orientation).

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	22,73%	5
Plutôt d'accord	18,18%	4
Plutôt en désaccord	4,55%	1
Pas du tout d'accord	4,55%	1
Ne s'applique pas	50,00%	11
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



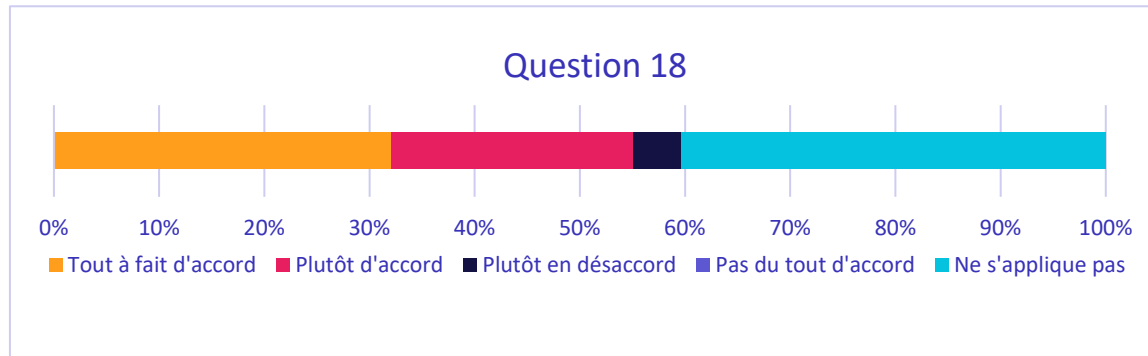
**Question 17** : La police d'écriture des communications écrites (lettre, formulaire, carte, etc.) était adéquate pour les personnes ayant un handicap.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	36,36%	8
Plutôt d'accord	18,18%	4
Plutôt en désaccord	4,55%	1
Pas du tout d'accord	0,00%	0
Ne s'applique pas	40,91%	9
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



**Question 18** : Les couleurs de police d'écriture utilisées dans les communications écrites étaient adéquates pour les personnes ayant un handicap.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	31,82%	7
Plutôt d'accord	22,73%	5
Plutôt en désaccord	4,55%	1
Pas du tout d'accord	0,00%	0
Ne s'applique pas	40,91%	9
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>

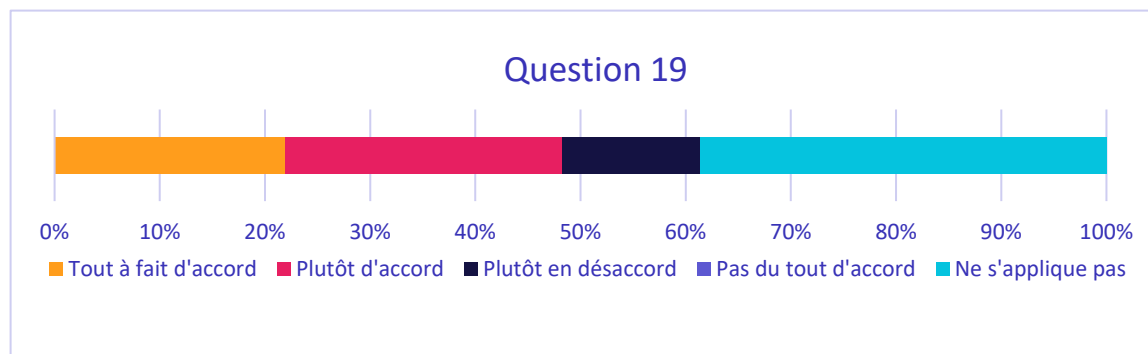


**Question 19** : La navigation sur le site internet de l'établissement était facile (police d'écriture, couleurs, texte facilement détectables par un lecteur d'écran).

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	22,73%	5
Plutôt d'accord	27,27%	6
Plutôt en désaccord	13,64%	3
Pas du tout d'accord	0,00%	0
Ne s'applique pas	36,36%	8
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>

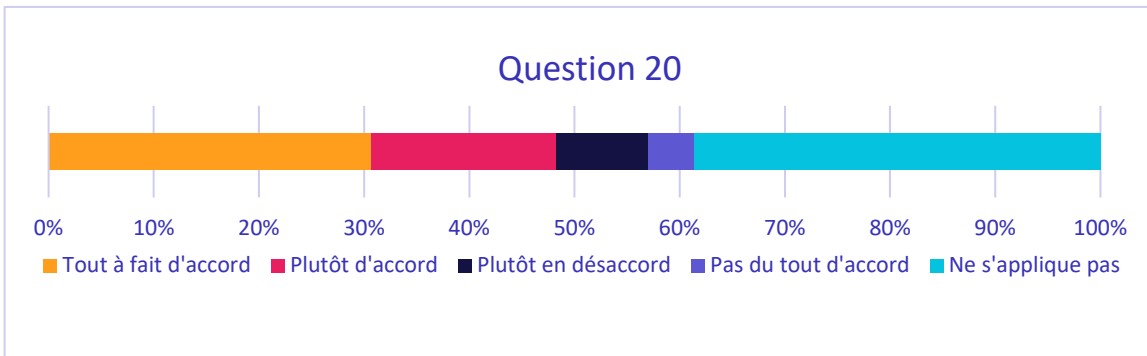
Commentaires :

- Pas de déficience visuelle
- Le site présente des lacunes à l'accessibilité avec des lecteurs d'écrans. Boutons non libellés (ex. bouton non étiqueté). Il semble y avoir une multitude d'accordéons identifiés par des boutons réduits. Lorsqu'on les active, aucune information ne nous informe de l'activation du bouton, le lecteur d'écran l'annonce toujours réduit.



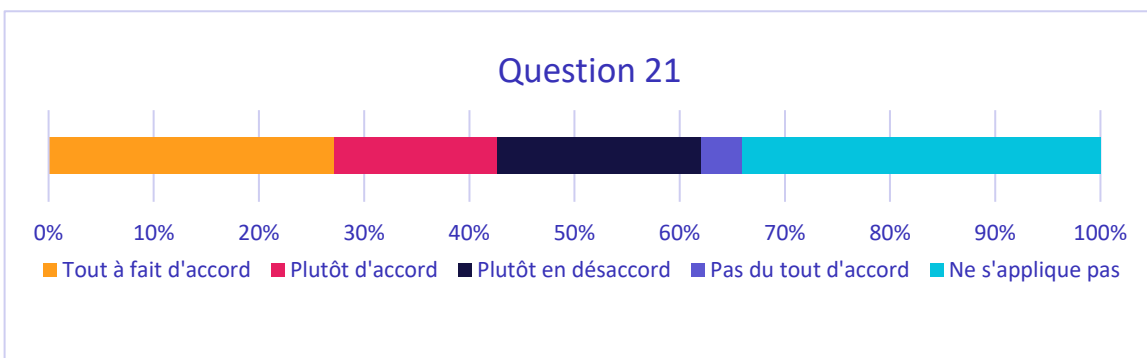
**Question 20**\_: Différents formats de communication orale ou écrite étaient utilisés, dans l'établissement, pour faciliter la compréhension des renseignements concernant ma santé.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	31,82%	7
Plutôt d'accord	18,18%	4
Plutôt en désaccord	9,09%	2
Pas du tout d'accord	4,55%	1
Ne s'applique pas	36,36%	8
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



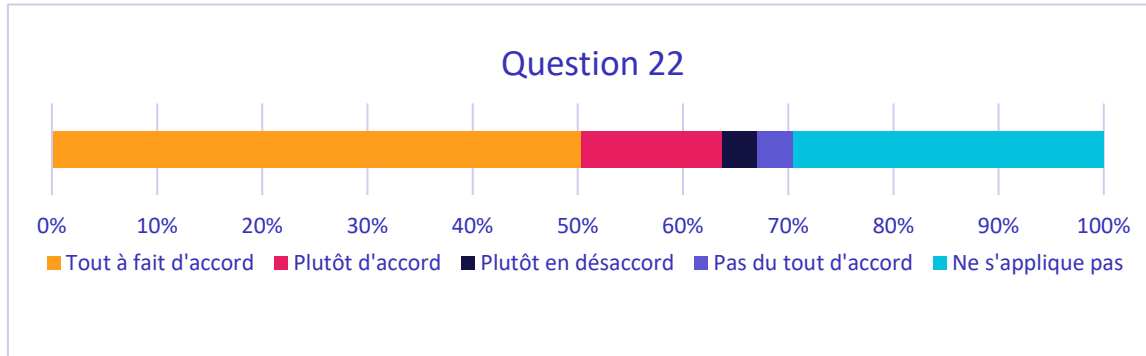
**Question 21** : De façon générale, je pouvais facilement accéder aux informations concernant les services de santé offerts par l'établissement (en ligne ou sur affichage).

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	31,82%	7
Plutôt d'accord	18,18%	4
Plutôt en désaccord	22,73%	5
Pas du tout d'accord	4,55%	1
Ne s'applique pas	22,73%	5
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



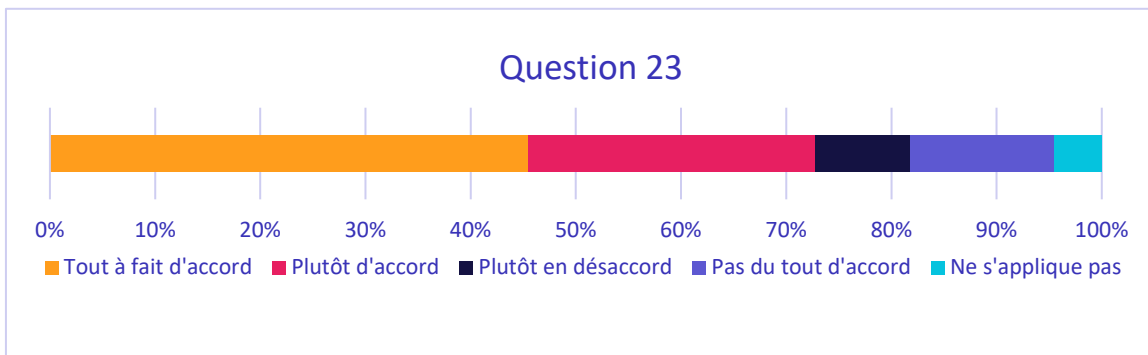
**Question 22** : Le personnel m'a traité avec respect (politesse, courtoisie).

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	68,18%	15
Plutôt d'accord	18,18%	4
Plutôt en désaccord	4,55%	1
Pas du tout d'accord	4,55%	1
Ne s'applique pas	4,55%	1
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



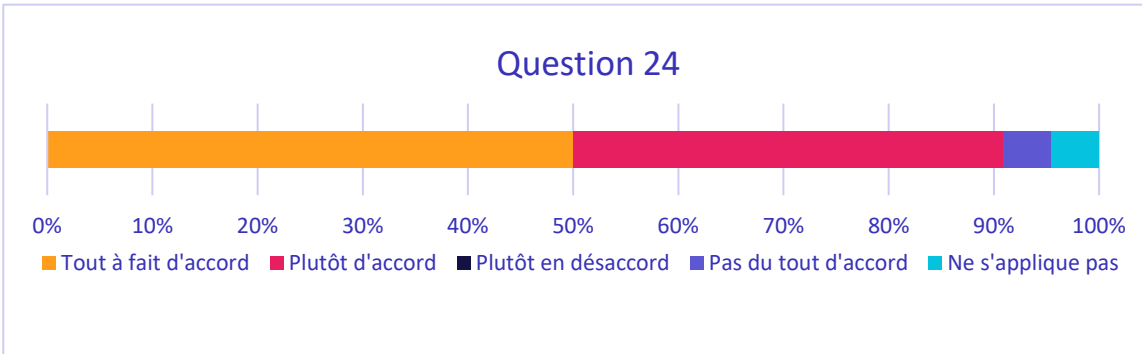
**Question 23** : Le personnel a validé mes besoins spécifiques lors de la prise de contact ou au début du service.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	45,45%	10
Plutôt d'accord	27,27%	6
Plutôt en désaccord	9,09%	2
Pas du tout d'accord	13,64%	3
Ne s'applique pas	4,55%	1
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



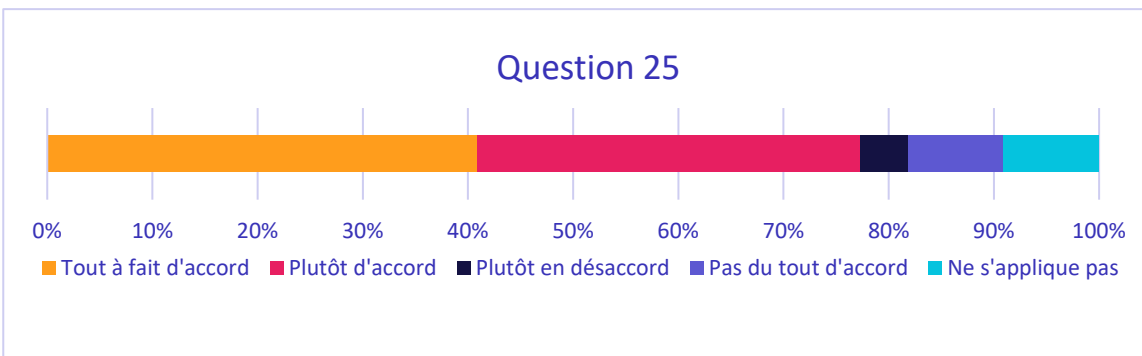
**Question 24** : Le personnel a pris le temps de bien m'écouter ou de répondre à mes questions du mieux qu'il le pouvait.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	50,00%	11
Plutôt d'accord	40,91%	9
Plutôt en désaccord	0,00%	0
Pas du tout d'accord	4,55%	1
Ne s'applique pas	4,55%	1
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



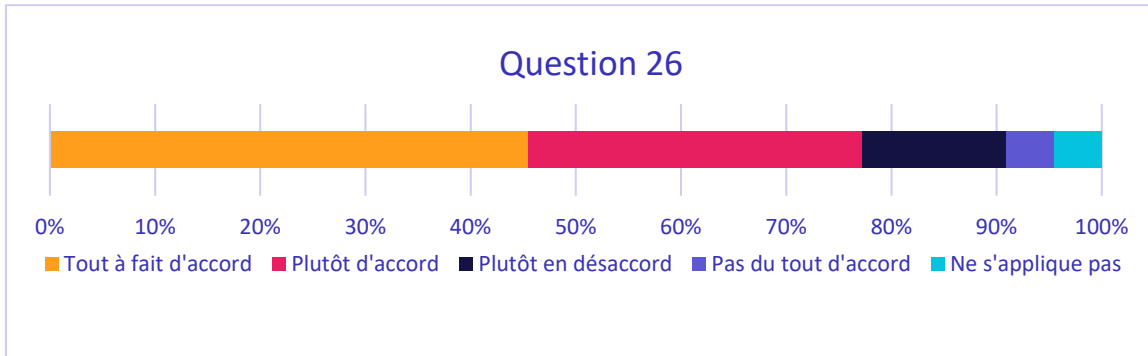
**Question 25** : Le personnel a vérifié ma compréhension sur les informations qui m'ont été transmises.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	40,91%	9
Plutôt d'accord	36,36%	8
Plutôt en désaccord	4,55%	1
Pas du tout d'accord	9,09%	2
Ne s'applique pas	9,09%	2
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



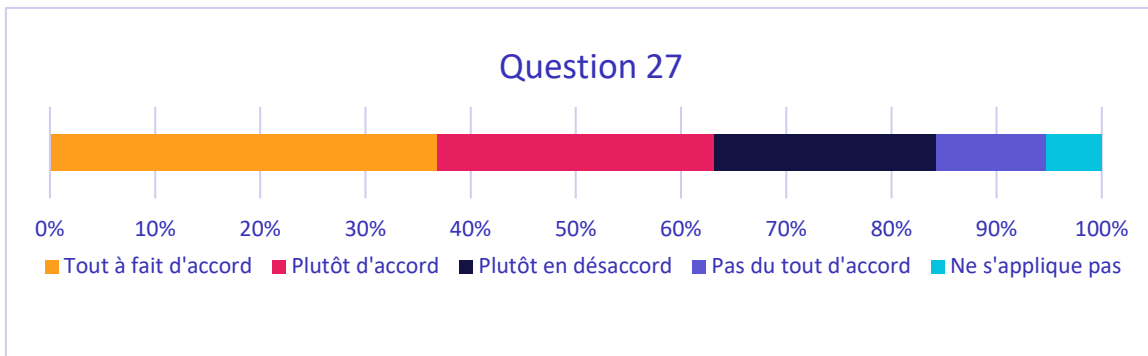
**Question 26** : Le personnel m'a transmis suffisamment de renseignements concernant mon état de santé et les services qui me sont requis.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	45,45%	10
Plutôt d'accord	31,82%	7
Plutôt en désaccord	13,64%	3
Pas du tout d'accord	4,55%	1
Ne s'applique pas	4,55%	1
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



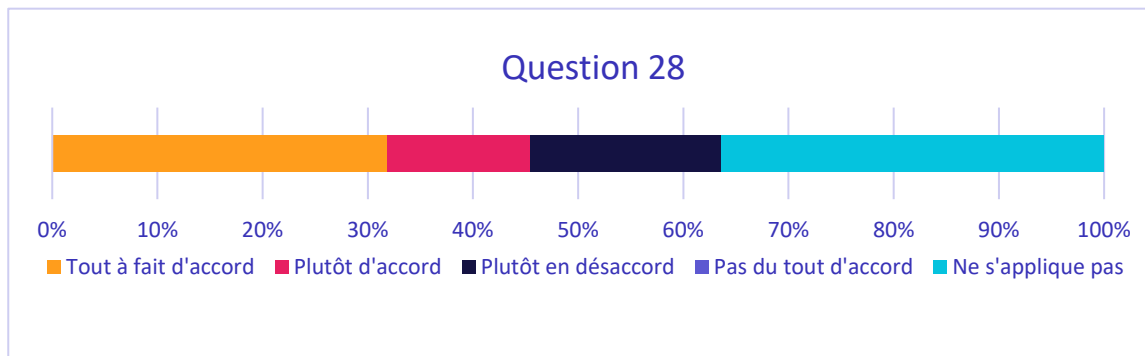
**Question 27** : Le personnel a tenu compte de ma réalité (mon handicap) dans les solutions qui m'ont été proposées pour que je puisse prendre en charge ma situation.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	31,82%	7
Plutôt d'accord	22,73%	5
Plutôt en désaccord	18,18%	4
Pas du tout d'accord	9,09%	2
Ne s'applique pas	18,18%	4
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



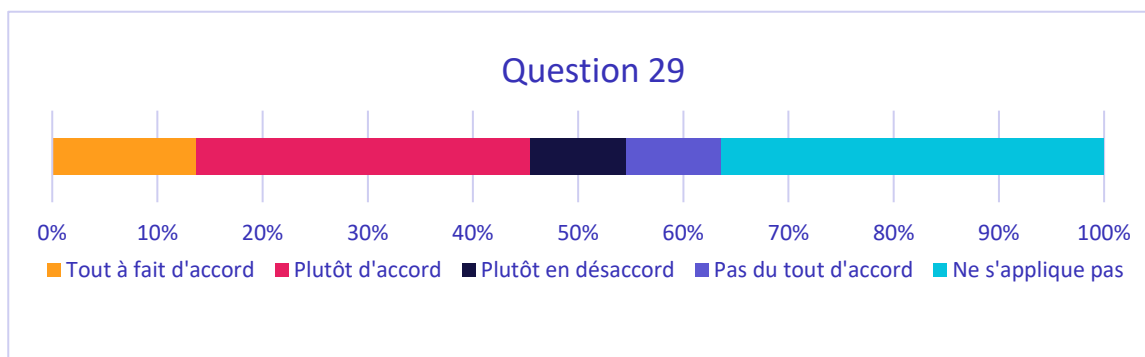
**Question 28** : Le personnel a offert du soutien ou de l'information à mon proche aidant sur les façons de m'apporter du soutien.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	31,82%	7
Plutôt d'accord	13,64%	3
Plutôt en désaccord	18,18%	4
Pas du tout d'accord	0,00%	0
Ne s'applique pas	36,36%	8
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



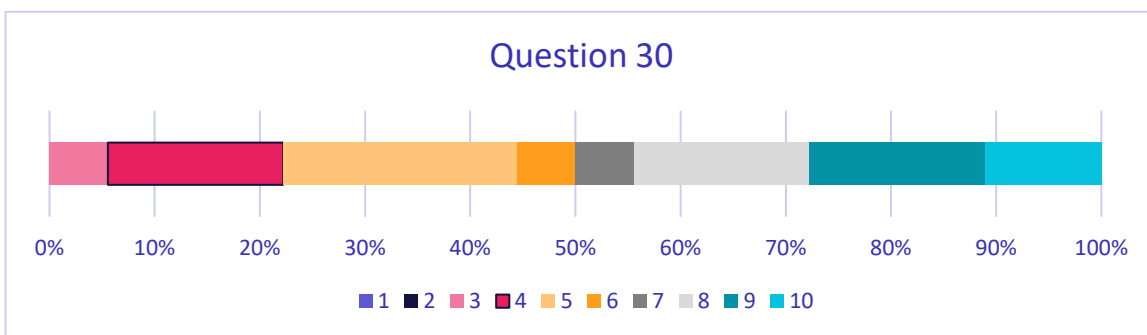
**Question 29** : Les équipements médicaux étaient adaptés pour des personnes ayant un handicap (table d'examen, appareils diagnostiques, etc.)

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Tout à fait d'accord	13,64%	3
Plutôt d'accord	31,82%	7
Plutôt en désaccord	9,09%	2
Pas du tout d'accord	9,09%	2
Ne s'applique pas	36,36%	8
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



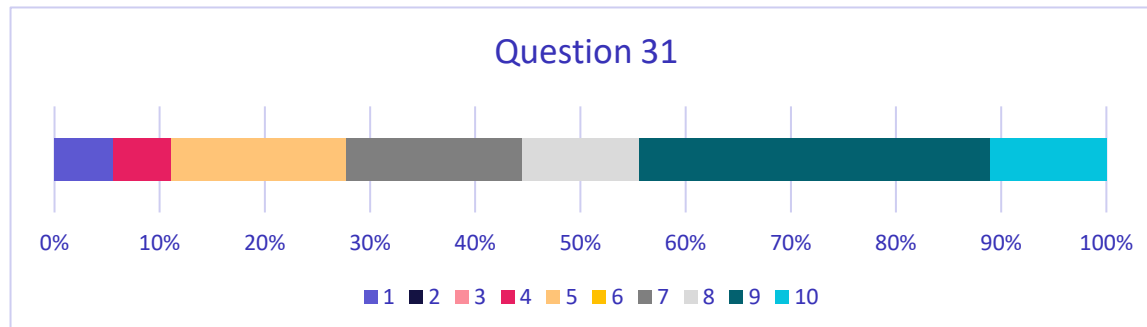
**Question 30** : Sur une échelle de 1 à 10, où «1 » signifie la pire expérience possible et «10» la meilleure expérience possible, comment quantifiez-vous votre expérience quant à l'accessibilité et l'adaptation des lieux pour les personnes vivant avec un handicap?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
1 – La pire expérience	0,00%	0
2	0,00%	0
3	5,56%	1
4	16,67%	3
5 – Expérience ni bonne ni mauvaise	22,22%	4
6	5,56%	1
7	5,56%	1
8	16,67%	3
9	16,67%	3
10 – La meilleure expérience possible	11,11%	2
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>



**Question 31** : Sur une échelle de 1 à 10, où «1 » signifie la pire expérience possible et «10» la meilleure expérience possible, comment quantifiez-vous votre expérience quant aux services reçus?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
1 – La pire expérience	5,56%	1
2	0,00%	0
3	0,00%	0
4	5,56%	1
5 – Expérience ni bonne ni mauvaise	16,67%	3
6	0,00%	0
7	16,67%	3
8	11,11%	2
9	33,33%	6
10 – La meilleure expérience possible	11,11%	2
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>





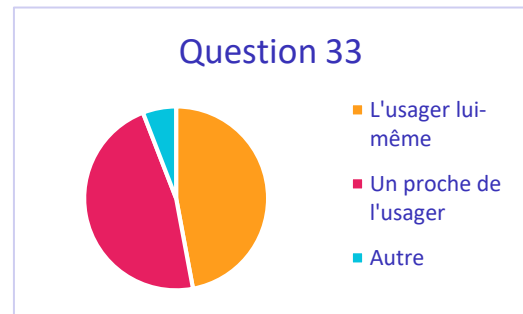
**Question 32 :** Avez-vous des commentaires qui pourraient nous aider à améliorer les services aux personnes ayant un handicap?

- Vous mettre à notre place pour simulation
- J'ai reçu un appel, chef de programme DI-TSA qui m'a hurlé après et menacé d'appeler la police si je communique avec travailleuse sociale. Je ne comprends toujours pas aujourd'hui pourquoi X ne peut pas être mon amie alors qu'elle m'a clairement dit : "Ce n'est pas que je ne veux pas, c'est que je ne peux pas."
- Les services, les programmes et le personnel ne sont absolument pas spécifiques aux personnes handicapées. Tout est fait en fonction des aînés en perte d'autonomie. Aucune expertise dédiée aux personnes handicapées, autant les infirmiers, ergo, physio, chefs de programmes. Prendrait une expertise et un programme spécifique aux personnes handicapées. Les personnes handicapées ont besoin d'adaptations pour la vie quotidienne. Actuellement, les ergo du CLSC n'ont pas cette expertise. De plus, prend un répit pour l'aidant naturel. Pas de gardiennage comme c'est offert aux aînés actuellement, mais de l'aide aux repas, tâches, accompagnement rendez-vous et commissions. On doit décharger l'aidant. La personne handicapée génère beaucoup de tâches et lourdeur pour l'aidant.
- Tenir compte de l'accessibilité communicationnelle : langue des singes, lecture labiale, texte simplifié
- L'accès au Chien d'assistance psychiatrique, et la formation du personnel face au chien d'assistance. Et comment interagir avec les patients qui ont un chien d'assistance! Vous pouvez contacter les chiens D'Anakim si jamais vous êtes intéressé. Merci beaucoup.
- Comme personne aveugle, je considère qu'on m'enlève mon autonomie quand on utilise des tableaux d'affichage pour appeler les gens avec des numéros. Une sonnerie informe les gens du numéro qui est attendue et à quel guichet cette personne doit se rendre. Je ne comprends pas qu'en 2022, alors qu'on est en train de conquérir la planète mars, il soit impossible d'adapter avec une synthèse vocale, ces tableaux d'affichage. Nous sommes encore à la merci de personnes qui font tout leur possible pour nous assister, mais nous sommes toujours dans le stress d'être oublié, de passer notre tour, etc. Il y a des moyens d'adapter ces instruments en incluant tout le monde. J'avoue que c'est une source de frustration et de colère chez moi quand je me confronte à ces instruments électroniques non inclusifs.
- Beaucoup de choses à améliorer
- Sinon nous sommes heureux et reconnaissants de du temps que vous mettez à notre disposition pour aider nos enfants à surmonter leur handicap. Merci
- Avoir des services pour trouble de langagières et pour troubles de sociabilité

- Table d'examen plus basse pour les personnes plus petites. Adaptation plus spécifique pour les personnes en obésité morbide
- Plus de place dans l'établissement pour les fauteuils roulants.
- Difficile de se rendre dans l'établissement l'hiver, il n'y avait qu'une petite planche à l'entrée, pas de porte automatique, beaucoup de glace dans le stationnement l'hiver pour handicapés, stationnement pour handicapés utilisés par d'autres usagers. CLSC pas du tout adapté pour handicapés. Et une infirmière air bête aux pansements.

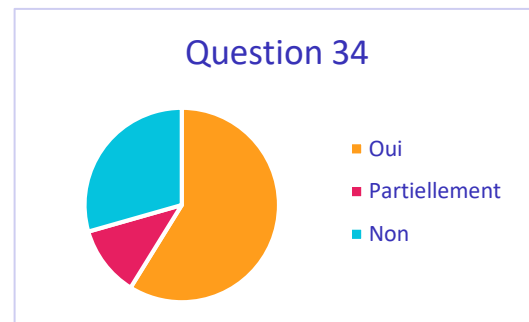
**Question 33** : Qui a rempli ce questionnaire?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
L'utilisateur lui-même (la personne ayant un handicap)	47,06%	8
Un proche de l'utilisateur	47,06%	8
Autre	5,88%	1
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>



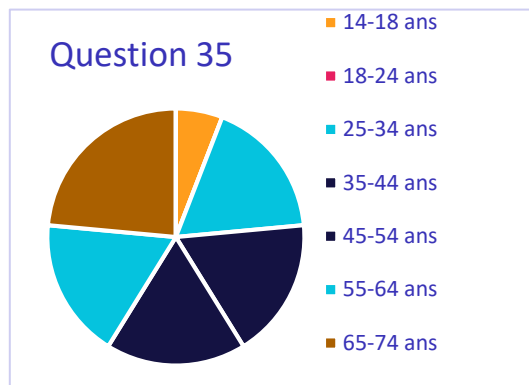
**Question 34** : Si le sondage a été répondu par un proche ou par quelqu'un d'autre, l'utilisateur a-t-il été consulté?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Oui	58,82%	10
Partiellement	11,76%	2
Non (exemple : il n'est pas en mesure de répondre)	29,41%	5
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>



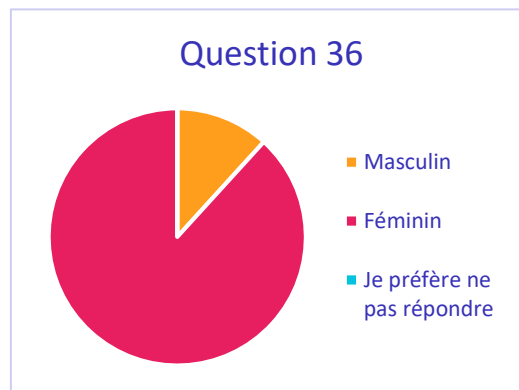
**Question 35** : Quel est votre groupe d'âge?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSE	
14 – 18 ans	5,88%	1
18 – 24 ans	0,00%	0
25 – 34 ans	17,65%	3
35 – 44 ans	17,65%	3
45 – 54 ans	17,65%	3
55 – 64 ans	17,65%	3
65 – 74 ans	23,53%	4
75 ans et plus	0,00%	0
Je préfère ne pas répondre	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>



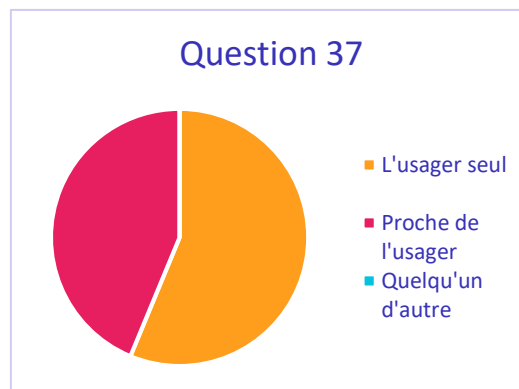
**Question 36** : Êtes-vous de sexe? Note : Comme indiqué par Statistique Canada, les Canadiens transgenres, transsexuels et intersexués doivent indiquer le sexe (masculin ou féminin) auquel ils s'identifient le plus.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Masculin	11,76%	2
Féminin	88,24%	15
Je préfère ne pas répondre	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>



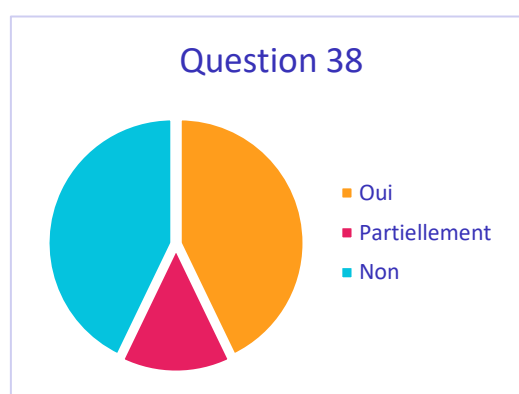
**Question 37** : Qui a répondu au sondage?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
L'utilisateur seul	56,25%	9
Proche de l'utilisateur	43,75%	7
Quelqu'un d'autre (préciser)	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>



**Question 38** : Si vous répondez à ce sondage pour un usager, ce dernier a-t-il été consulté ?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Oui	42,86%	3
Partiellement	14,29%	1
Non (Exemple : il n'est pas en mesure de répondre)	42,86%	3
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>

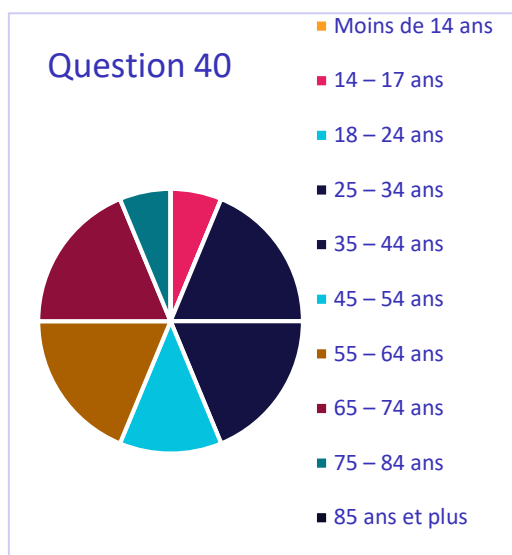


**Question 39 : Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?**

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSE	
Études primaires ou moins	0,00%	0
Études secondaires non complétées	0,00%	0
Diplôme d'études secondaires	0,00%	0
Diplôme d'études professionnelles (ASP, DEP, par exemple : soudure, coiffure, etc.)	0,00%	0
Diplôme d'études collégiales (CÉGEP – AEC, DES – par exemple : technique de science infirmière, d'éducation à l'enfance, etc.)	0,00%	0
Diplôme d'études universitaires	0,00%	0
Je préfère ne pas répondre	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>

**Question 40 : Quel est votre groupe d'âge?**

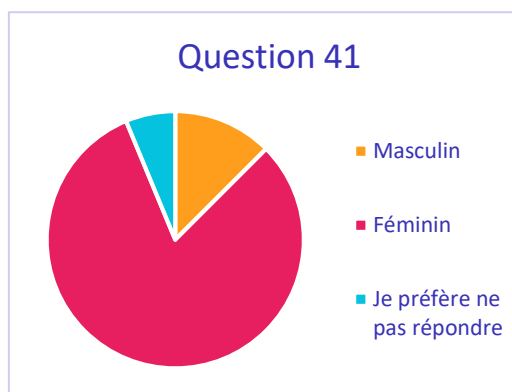
CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSE	
Moins de 14 ans	0,00%	0
14 – 17 ans	6,25%	1
18 – 24 ans	0,00%	0
25 – 34 ans	18,75%	3
35 – 44 ans	18,75%	3
45 – 54 ans	12,50%	2
55 – 64 ans	18,75%	3
65 – 74 ans	18,75%	3
75 – 84 ans	6,25%	1
85 ans et plus	0,00%	0
Je préfère ne pas répondre	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>



**Question 41 : Êtes-vous de sexe ?**

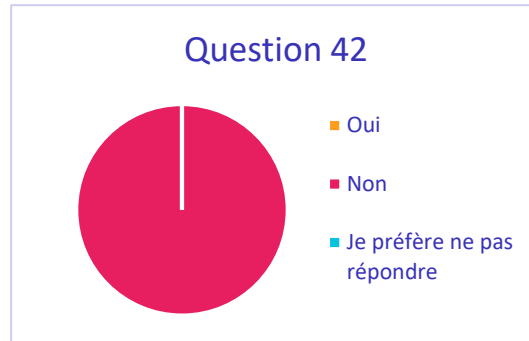
\* Note : Comme indiqué par Statistique Canada, les Canadiens transgenres, transsexuels et intersexués doivent indiquer le sexe (masculin ou féminin) auquel ils s'identifient le plus.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Masculin	12,50%	2
Féminin	81,25%	13
Je préfère ne pas répondre	6,25%	1
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>



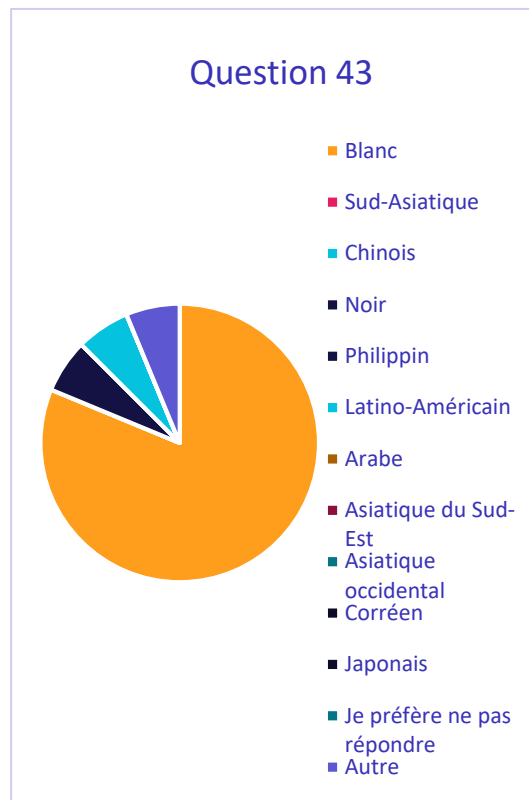
**Question 42** : Êtes-vous un ou une Autochtone, c'est-à-dire membre des Premières Nations, Métis ou Inuit?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Oui	0,00%	0
Non	100,00%	16
Je préfère ne pas répondre	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>



**Question 43** : À quel groupe vous identifiez-vous parmi les suivants ? Note : Les choix suivants sont ceux de Statistique Canada. Le CISSS de la Montérégie-Est ne les utilise qu'à des fins de comparaison. Ces catégories ne reflètent pas la position du CISSS.

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSE	
Blanc	81,25%	13
Sud-Asiatique (Indien de l'Inde, Pakistanais, Sri-Lankais, etc.)	0,00%	0
Chinois	0,00%	0
Noir	6,25%	1
Philippin	0,00%	0
Latino-Américain	6,25%	1
Arabe	0,00%	0
Asiatique du Sud-Est (Vietnamien, Cambodgien, Malaisien, Laotien, etc.)	0,00%	0
Asiatique occidentale (Iranien, Afghan, etc.)	0,00%	0
Coréen	0,00%	0
Japonais	0,00%	0
Je préfère ne pas répondre	0,00%	0
Autre (préciser)	6,25%	1
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>



Répondants autres :  
Communauté sourde

**Question 44** : Quel est votre pays de naissance?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Canada	87,50%	14
Autre pays que le Canada	12,50%	2
Je préfère ne pas répondre	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>



**Question 45** : Quelle est la langue que vous utilisez le plus fréquemment dans vos communications à l'extérieur de la maison?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Français	97,75%	15
Anglais	0,00%	0
Je préfère ne pas répondre	0,00%	0
Autre (préciser)	6,25%	1
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>



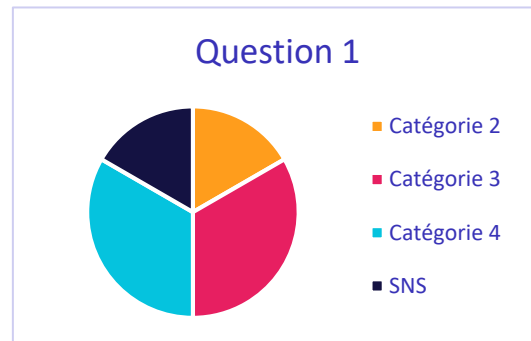
Répondants autres :

- LSQ

## Annexe 4 – Sondage auprès des personnes handicapées employées du CISSS de la Montérégie-Est

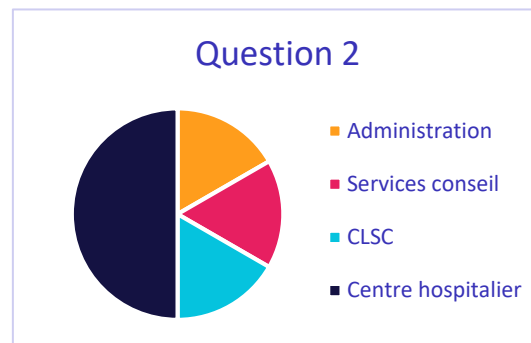
### Question 1 : Catégorie syndicale

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Catégorie 2 : Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	16,67%	1
Catégorie 3 : Personnel de bureau et d'administration	33,33%	2
Catégorie 4 : Techniciens et professionnels de la santé	33,33%	2
SNS : Personnel syndicable non syndiqué	16,67%	1
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>



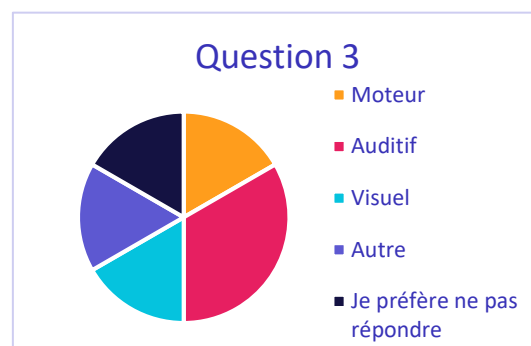
### Question 2 : Secteur

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Administration	16,67%	1
Services-conseils	16,67%	1
CLSC	16,67%	1
Centre hospitalier	50,00%	3
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>



### Question 3 : Handicap

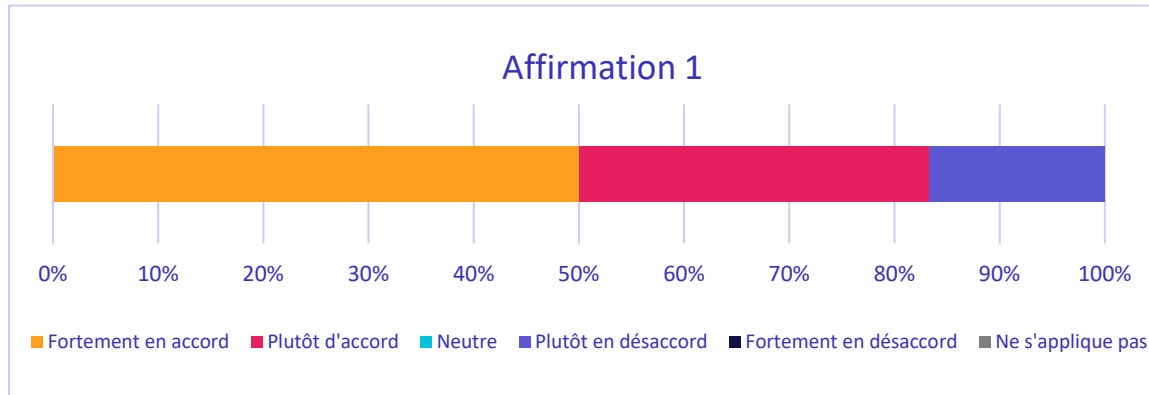
CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Moteur	16,67%	1
Auditif	33,33%	2
Visuel	16,67%	1
Autre	16,67%	1
Je préfère ne pas répondre	16,67%	1
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>



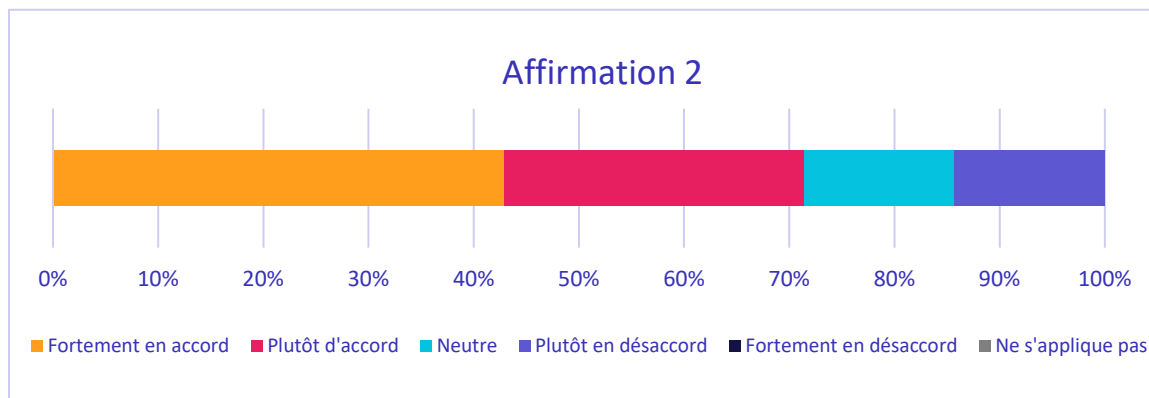
Répondants autres :

- Retour au travail après AVC

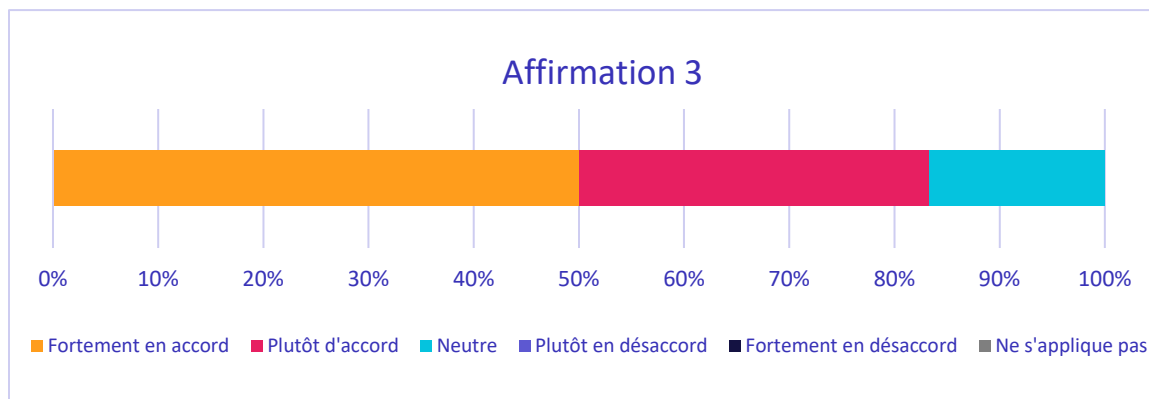
**Affirmation 1** : Je me suis sentie à l'aise de mentionner que j'étais une personne handicapée.



**Affirmation 2** : Mon gestionnaire m'a accueillie avec ouverture

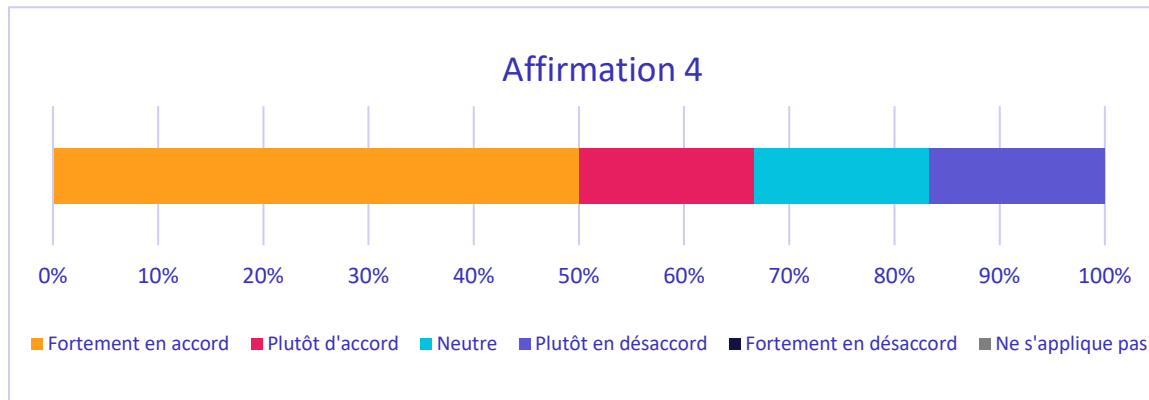


**Affirmation 3** : Mes collègues m'ont accueillie avec ouverture

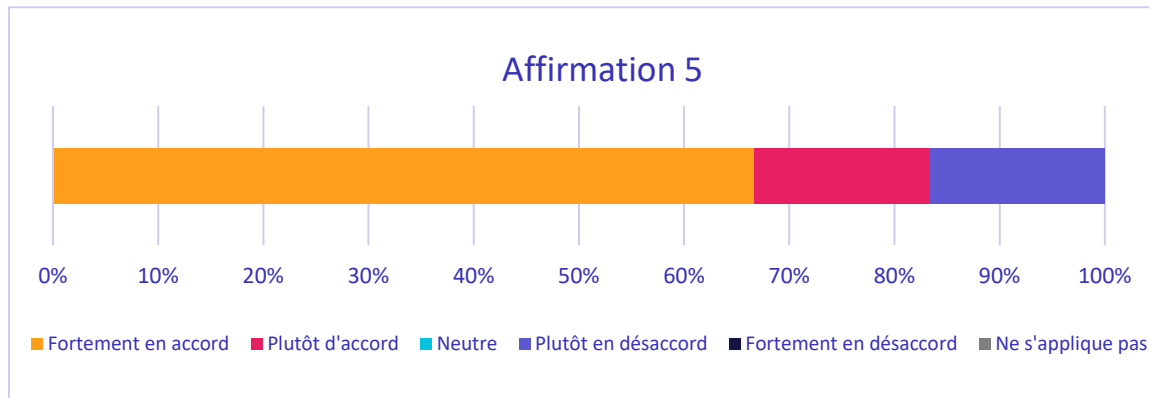




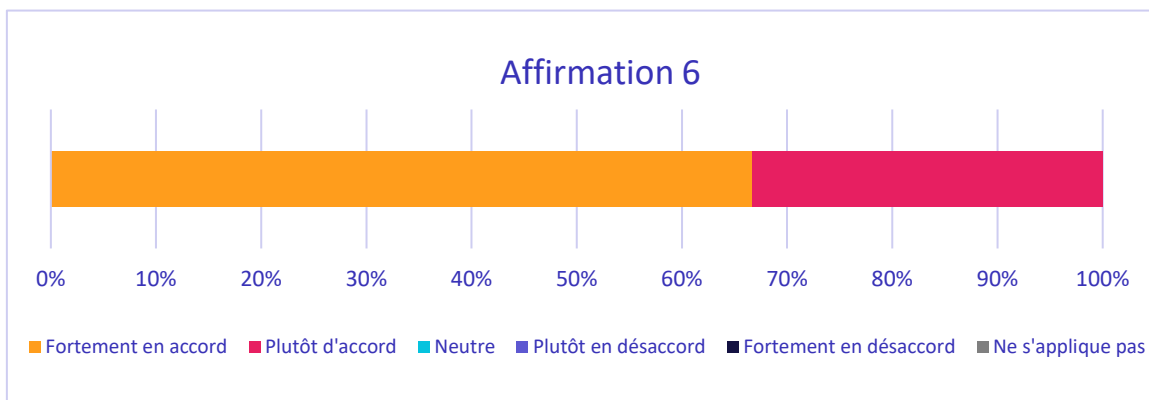
**Affirmation 4 : Mon gestionnaire comprend bien ma condition**



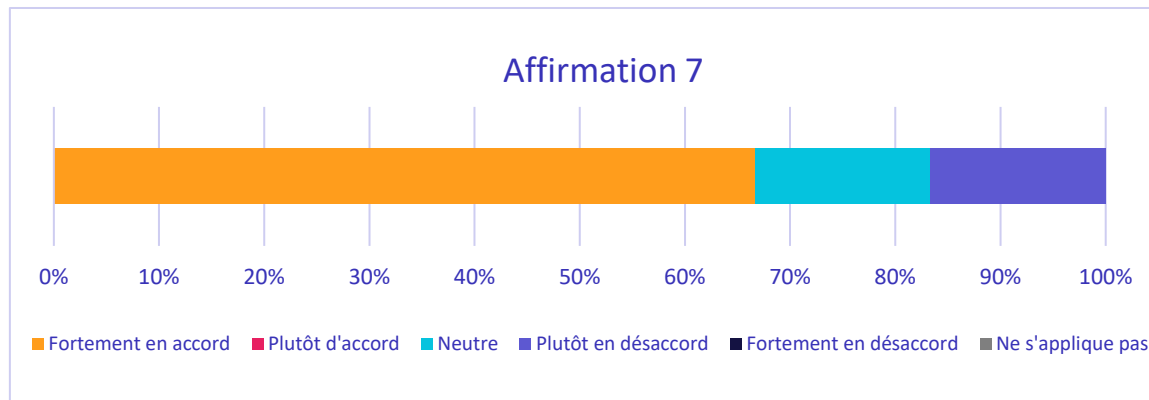
**Affirmation 5 : Mon gestionnaire me fournit un soutien adéquat dans l'exercice de mon travail**



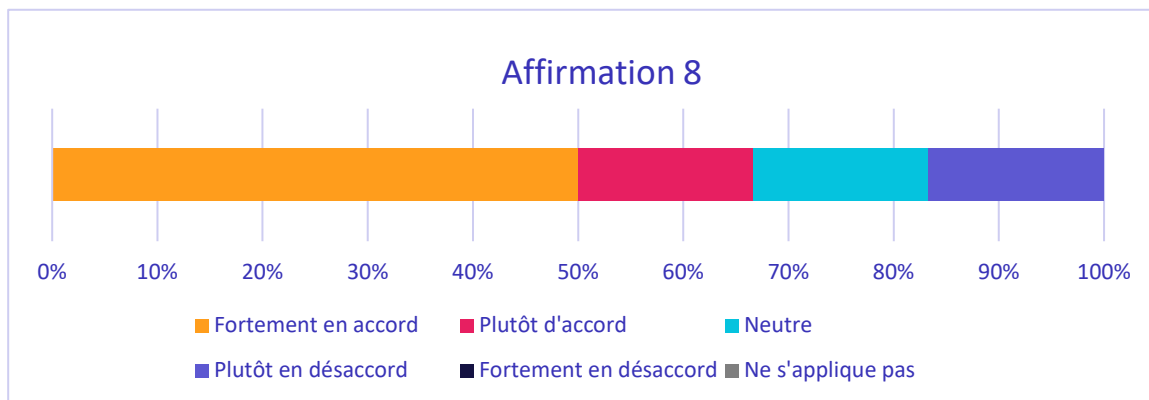
**Affirmation 6 : Mes collègues reconnaissent mes compétences**



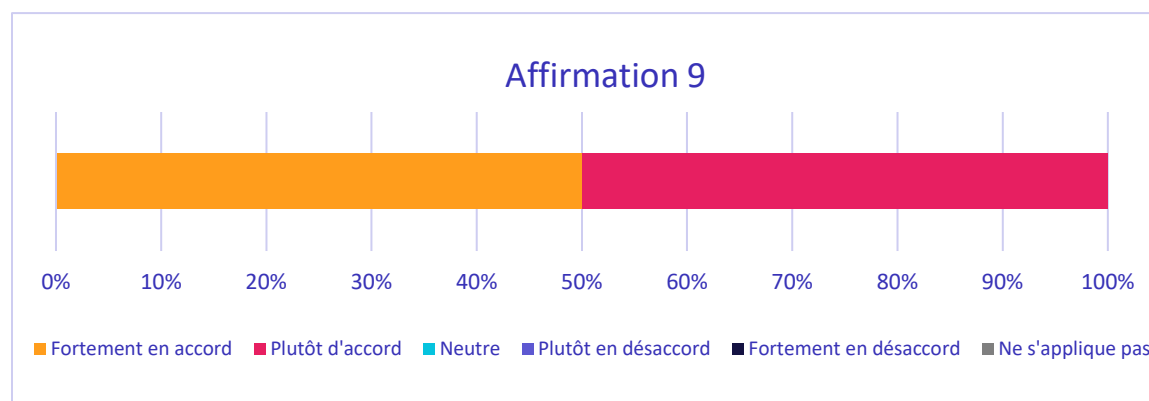
**Affirmation 7 : Ma charge de travail est adaptée à ma condition**



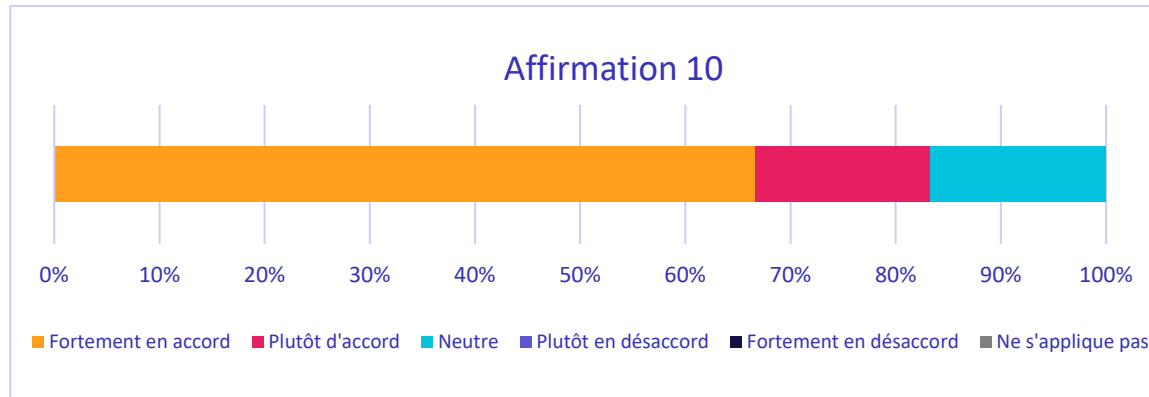
**Affirmation 8 : Le matériel et les équipements fournis pour mon travail sont adaptés à ma condition**



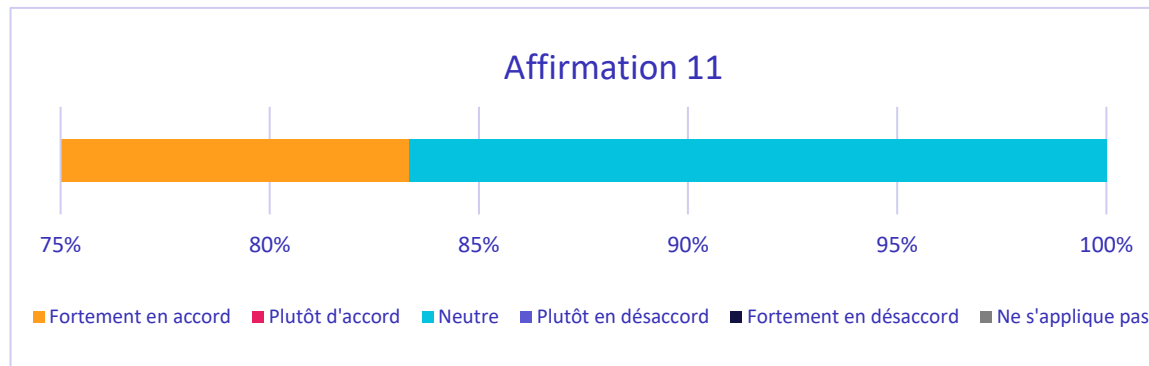
**Affirmation 9 : Je me sens utile dans mon travail**



**Affirmation 10** : Je me plais dans ce service/programme



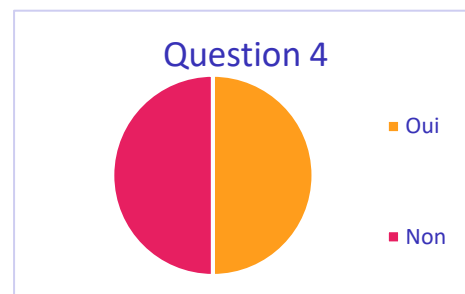
**Affirmation 11** : Je me plais dans l'établissement



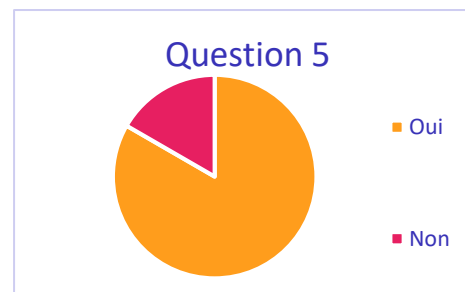
**Question 4** : Est-ce que des accommodements ont été mis en place à votre intégration (ex. : aménagement d'horaire, allègement des tâches...) ?

Précisez quels accommodements ont été mis en place

- Stationnement près de l'entrée
- Modification d'horaire 3 1/2 journée par semaine
- Faire venir un ergothérapeute pour évaluer l'ergonomie



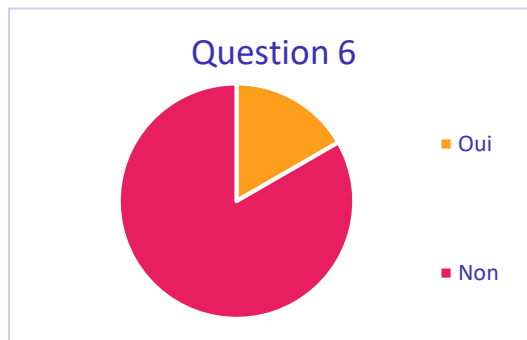
**Question 5** : Est-ce que vos besoins en adaptation ont été reconnus facilement



**Question 6** : Est-ce que des adaptations ont été mises en place à votre arrivée ? (Ex.: technologique, matériels...)

Précisez quelles adaptations ont été mises en place

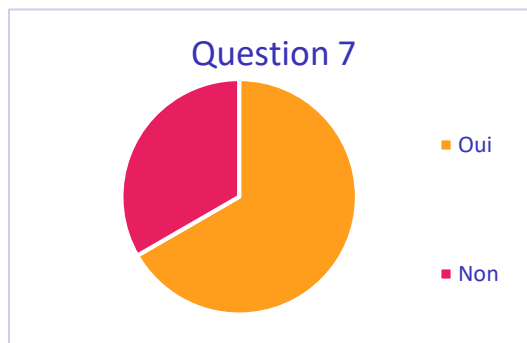
- Positionnement de la chaise et ordinateur



**Question 7** : Avez-vous reçu les adaptations dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable pour exercer vos fonctions?

Dans quel délai ?

CHOIX DE RÉPONSE	RÉPONSES	
Dès l'embauche	16,67%	1
0-30 jours	33,33%	2
30 jours et +	50,00%	3
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>



**Question 8** : Qu'est-ce qui a été le plus aidant pour vous, dans votre processus d'embauche ? Développez.

- Non applicable pour moi le tout s'est fait sans problème
- L'accueil de la gestionnaire et de l'équipe. Mais étant donné le contexte nouveau de la pandémie, j'ai dû être autonome rapidement. Cela dit, j'avais une personne-ressource en cas de questions.
- Rien de spécial n'a été fait. Changement durant un temps de gestionnaire qui m'a autorisée à faire du télétravail et modifier mon horaire, ce qui s'est poursuivi au retour de l'ancien gestionnaire.
- Non applicable
- Rien, j'ai eu mon AVC alors que je travaillais déjà pour le CISSSME
- Mes connaissances en radiologie

**Question 9** : En cours d'emploi, est-ce que vous avez eu besoin de nouveaux accommodements ou adaptations?

Préciser lesquels

- Meilleure chaise de travail

Mon gestionnaire a reconnu facilement ces nouveaux besoins

- Plutôt d'accord

L'établissement a reconnu facilement mes besoins en adaptation/accommodement

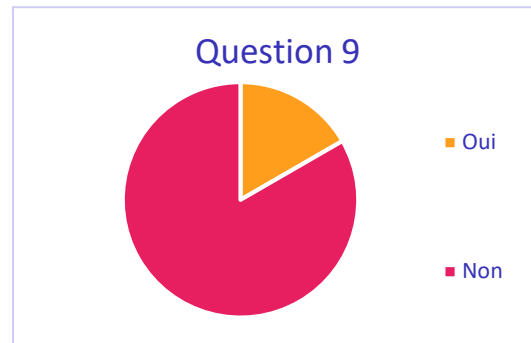
- Plutôt d'accord

Les adaptations ont été mises en place dans un délai raisonnable

- Neutre

Les adaptations répondent à mes besoins

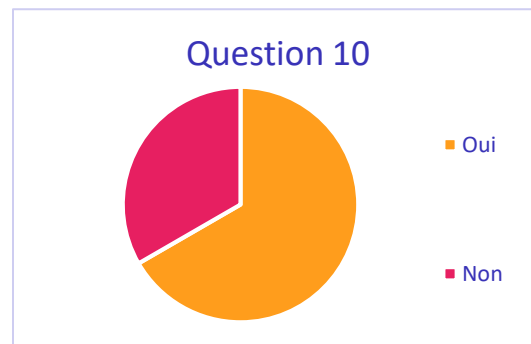
- Neutre



**Question 10** : Avez-vous eu recours au service du bureau de santé en lien avec des adaptations ou accommodement

Précisez quels obstacles

- Positionnement
- Avoir un écran d'ordinateur plus grand, faire respecter la distanciation sociale (immunosupprimé/en lien avec mon problème visuel)
- Fatigue chronique
- Physiothérapie et évaluation ergothérapeute pour ergonomie



**Question 11** : Dans le cadre de votre emploi, quels sont, selon vous, les plus grands facilitateurs dans l'exercice de vos fonctions? Développez.

- Télétravail
- Le télétravail. Un cellulaire acceptant l'application pour implant cochléaire aurait été bienvenu.
- Le fait d'avoir un écran d'ordinateur plus grand, ça m'aide énormément pour bien lire/voir mes messages et autres choses adéquatement.
- Un horaire adapté
- Ergonomie

## Annexe 5 – Questionnaire d’appréciation formation accessibilité universelle

**Question 1** : Est-ce que selon vous la formation était pertinente ?

**Question 2** : Que retenez-vous le plus de la formation ?

**Question 3** : Avez-vous changé votre approche des projets suite à la formation ?

**Question 4** : Si vous avez répondu OUI à la question 3, veuillez nous expliquer comment.

**Question 5** : Pour quelles clientèles cibles adaptez-vous majoritairement les environnements?

**Question 6** : Quels outils vous aideraient à mieux adresser les enjeux pour les personnes handicapées ?

**Question 7** : Vivez-vous des obstacles dans la mise en place des mesures d’accessibilité universelle ?

**Question 8** : Si vous avez répondu OUI à la question 7, veuillez nous indiquer lesquels.

**Question 9** : Auriez-vous besoin d’avoir d’autres informations ou formations pour améliorer l’accessibilité dans les projets de rénovation ou de construction ?

**Question 10** : Si vous avez répondu OUI à la question 9, veuillez nous mentionner lesquelles.

**Question 11** : Avez-vous des commentaires ou des suggestions

## Annexe 6 – Liste de projets en aménagement dans les installations du CISSS Montérégie-Est

RLS	Site	No Projet	Titre du projet
CJ	3000 Pratte	RF 60 12 17	Réaménager la réception
PB	HPB	IM-PB-1067	Projet natalité 3 <sup>e</sup> sud_Phase 1
PB	CHDLajem	IM-PB-1087	Étude pour l'aménagement d'une terrasse extérieure à l'avant du bâtiment
PB	HPB	IM-PB-1160	Réaménagement des toilettes du RDC
PB	CHRL	IM-PB-1214	Rénovation des postes de garde – Rénovation des unités 3A et 4A
PB	CHDLajem	IM-PB-1542	Réaménager la salle à manger et l'accueil au CHDLajem
PB	HPB	IM-PB-1543	Rénover et réaménager les vestiaires hommes-femmes à HPB
PB	CH-CLSC-Cont	IM-PB-1546	Aménagement d'une douche au local S51 du CH-Contrecœur
PB	CA du Tremblay	IM-PB-1694	Réaménagement du 2 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> étage du 1215 Chemin du Tremblay pour services cliniques
PB	CHRL	IM-PB-1733	Aménagement du terrain et de la cour extérieure
PS	HDS	IM-PS-1122-P6	Travaux MAN unité de soins 3D – Portion RF
PS	HDS	IM-PS-1384	Mise aux normes du secteur de la médecine nucléaire – HDS
PS	HDS	IM-PS-1638	Aménagement de l'équipe des maladies chroniques – site Sorel
PS	CHJAP	IM-PS-1680	Nouvel ascenseur à construire à CHJAP
RY	HHM	4110-0045-0529 (0530)	Phase 1 Aménagement santé mentale au 2 <sup>e</sup> Saint-Charles – HHM
RY	CHM	4110-0106-0544	Remplacement vanités et lavabos dans les chambres
RY	CHAV	IM-RY-1074	Rénovation complète de salles de bains (RDC et autres étages) Remplacer des lavabos de chambre Remplacement aérotherme Remplacement de plancher Remplacement de portes extérieures
RY	CHM	IM-RY-1116	PG2A et 2B Réfection des salles de toilettes, amélioration de l'éclairage, ajouter prises électriques sur l'urgence
RY	HHM	IM-RY-1148	Réaménagement des locaux de pédiatrie Pavillon Saint-Charles
RY	HHM	IM-RY-1296	Aménagement unité de soins (18 lits) et UIHB (14 lits) 11 <sup>e</sup> – Hôpital Honoré-Mercier
RY	HHM	IM-RY-1297	Phase 3 Cliniques externes de psychiatrie au 3 <sup>e</sup> Saint-Charles UIPB 11 lits pédopsy
RY	HHM	IM-RY-1321	Ajout d'une porte automatique en médecine nucléaire (HHM)
RY	HHM	IM-RY-1540	Aménager une cour extérieure sécurisée au pavillon Saint-Charles (CISSSMO et CISSSME)
RY	HHM	IM-RY-1593	Espace à trouver pour installer les blocs et lames du laboratoire HHM
RY	HHM	IM-RY-1604	Aménagement d'une unité de soins pédopsy
RY	CHAP	IM-RY-1611	Réaménagement d'une salle de bain de l'unité du 2 <sup>e</sup>
RY	HHM	IM-RY-1660	Clinique externe, hôpital de jour, pédopsychiatrie 10 <sup>e</sup>
RY	CHM	IM-RY-1743	Installer des leviers sur rails dans les chambres
RY	CHHD		Signalisation intérieure
RY	CHM		Aménagement d'une nouvelle salle de bain PG1A

## Travaux pour l'amélioration de l'accessibilité des lieux

### Hôpital Pierre-Boucher

- L'unité de médecine du 7<sup>e</sup> Nord a été rénovée en 2016-2017. Trente pour cent des salles de toilettes des chambres ont été rénovées et agrandies pour la mobilité des personnes. Au rez-de-chaussée de l'hôpital, une des salles de toilette à l'entrée devrait être rénovée durant l'année 2018. *En travaux pour salle de bain*

### Hôpital Honoré-Mercier

- La conception du projet de l'urgence avance rondement et il est prévu que toutes les toilettes soient aux normes du code du bâtiment et/ou des guides de gestion d'aménagement d'unité du MSSS. Travaux en cours avec la société Logique pour l'accessibilité du printemps 2019 jusqu'en 2021. *OK*

### Centre d'hébergement J.-Arsène-Parenteau

- Modification de 18 vanités dans les chambres des résidents pour permettre l'accès aux fauteuils roulants (2018). *OK*
- Ajout de lève-patients sur rails dans toutes les chambres (2018). *OK*

### Centre d'hébergement de Montarville

- Quarante nouvelles vanités avec de la tuyauterie adaptée pour que le siphon et la descente soient le plus près du mur possible. Aussi une profondeur de lavabo moindre pour faciliter le passage d'un fauteuil roulant. La patte verticale a été éliminée par un panneau en triangle en angle fixé au mur (2019). *OK*
- Élargissement des portes des salles de bain thérapeutiques pour le passage de futures civières bariatrique surdimensionnées pour des soins d'hygiène plus adaptés (2019). *En cours*
- Agrandissement des deux salles à manger pour la mobilité, le confort et la qualité de vie des résidents (2018). *En cours*

### Centre d'hébergement de la Jemmerais

- Réaménagement d'une salle de bain au RDC (2018). *En attente de réponse*

### Centre d'hébergement d'Acton Vale

- Rénovation complète de la salle de bain (2019) *appel d'offres en cour. Travaux se réaliseront automne, hiver. Projet revu à la hausse*

### Centre jeunesse – Saint-Hyacinthe

- Réfection de l'asphalte des trottoirs d'accès de l'entrée principale (problématique d'accès aux personnes à mobilité réduite) (2018). *OK*

### *Autres :*

- *Majorité des projets d'envergure. Associé aux experts en accessibilité universelle*  
*Ex. : Maison pour aînés- salle de bain et douche*
- *Éric sortira projets « orientés » clientèle plus adaptée*



Annexe 7 - Liste des activités de communication réalisées en 2021-22  
Recension des activités de communication 2021-2022 – PAPH  
CISSS de la Montérégie-Est

**Publications sur Facebook**

- Un total de 5 publications (dont une dupliquée sur Instagram)
- Une moyenne de 4 300 personnes touchées par publication.

**1er juin 2021**

Dans le cadre de la semaine québécoise des personnes handicapées.

- 6369 personnes touchées
- 38 réactions/commentaires/partages
- 27 clics sur le lien de la publication



### 3 décembre 2021

Dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées

- 3314 personnes touchées
- 47 réactions/commentaires/partages
- 33 clics sur le lien de la publication

Sur Instagram

- 397 comptes atteints
- 3 Interactions avec le contenu



### 20 mars 2022

Dans le cadre de la semaine de sensibilisation à la déficience intellectuelle

- 3733 personnes touchées
- 32 réactions/commentaires/partages
- 35 clics sur le lien de la publication



**23 mars 2022**

Dans le cadre de la semaine de sensibilisation à la déficience intellectuelle

- 4655 personnes touchées
- 261 réactions/commentaires/partages
- 377 clics sur le lien de la publication

 CISSS de la Montérégie-Est  
23 mars · 🌐

DÉFICIENCE INTELLECTUELLE 🧠 | Nous nous sommes invités dans les locaux de l'Association de la Déficience Intellectuelle de la Région Sorel afin de visiter les participants aux activités contributives. ❤️

📺 Visionnez cette vidéo pour une immersion dans le quotidien de ces personnes, afin de briser les préjugés à leur égard.



**31 mars 2022**

Sondage pour inviter les personnes handicapées ayant reçu des soins dans nos installations à donner leur opinion.

- Touchée 3450 personnes
- 12 réactions/commentaires/partages
- 60 clics sur le lien de la publication

 CISSS de la Montérégie-Est  
31 mars · 🌐

VOTRE OPINION COMPTE 🗳️ | Les personnes ayant un handicap qui ont reçu des soins ou services dans nos installations sont invitées à remplir ce court sondage d'ici demain, le 1er avril! Faites vite! Remplissez le dès maintenant ➡️ [bit.ly/3KGhyvN](https://bit.ly/3KGhyvN)

De par la Loi, une personne handicapée est définie comme toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités coura... Voir plus



LECOURRIERDUSUD.CA

Le Courrier du Sud | Le CISSS de la Montérégie-Est veut faciliter la vie des personnes handicapées

Articles dans le Tour de l'Est magazine (bulletin interne)

### Huit articles ont été publiés dans la dernière année

23 mars 2022 68 clics	<a href="#">Semaine québécoise de la déficience intellectuelle</a>
23 mars 2022 70 clics	<a href="#">Plan d'action à l'égard des personnes handicapées – un sondage à la clientèle</a>
2 février 2022 93 clics	<a href="#">Mise en oeuvre de la politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées</a>
8 décembre 2021 31 clics	<a href="#">S'engager pour une société plus inclusive</a>
15 septembre 2021 47 clics	<a href="#">Les programmes et services destinés aux personnes handicapées maintenant réunis sur Québec.ca</a>
2 juin 2021 70 clics	<a href="#">Semaine québécoise des personnes handicapées: le CISSS de la Montérégie-Est fait part de son bilan des activités pour 2020-2021</a>
26 mai 2021 160 clics	<a href="#">Employés vivant avec un handicap : faites partie du prochain comité de travail du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</a>
21 avril 2021 145 clics	<a href="#">Reconnaissance externe des équipes en DI-TSA-DP</a>