

# BILAN DU PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018

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

Bilan du plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CISSS de la Montérégie-Est) :

2750, boulevard Laframboise  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4Y8  
Téléphone : 450 771-3333

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)

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives du Québec 2018

ISBN (Version électronique : 978-2-550-78075-5)

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

## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION .....	1
2. CADRE LÉGAL .....	2
3. COMITÉ DE TRAVAIL ET COORDINATION DE LA DÉMARCHE POUR ACTUALISER LE PLAN D'ACTION .....	3
4. BILAN DU PLAN D'ACTION 2017-2018 ET PERSPECTIVES .....	3
5. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	17
6. LIEN ENTRE LE PLAN D'ACTION PH ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE .....	17
ANNEXE 1 .....	III
ANNEXE 2 .....	V

## DÉFINITION DES ACRONYMES

CH	Centre d'hébergement
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLE	Centre local d'emploi
CLSC	Centre local de services communautaires
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DDITSADP	Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DST	Direction des services techniques
HHM	Hôpital Honoré-Mercier
L.R.Q.	Lois et Règlements du Québec
MRC	Municipalité régionale de comté
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
PPH	Processus de production du handicap
PSI	Plan de services individualisés
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
SAF	Soutien à la famille
SDEM/SEMO	Service d'aide à l'emploi et de placement en entreprises pour personnes handicapées
TEVA	Transition école vie active

## 1. 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 premier Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) a été adopté par le CISSS de la Montérégie-Est en mars 2017. Le présent document fait état du bilan des réalisations complétées au cours de cette première année.

## 2. Cadre légal

Avant de faire état du bilan des réalisations et pour mieux cerner les enjeux de ce plan, il importe de rappeler 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) et qui requièrent une réponse du CISSS. Ces obligations, selon les articles de cette loi, sont les suivantes :

*Chaque ministère et organisme public qui emploient au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement (article 61.1).*

*Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées (article 61.3).*

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* ».

La population visée par le plan d'action comprend donc les personnes correspondant à cette définition. Celle-ci s'applique à toute personne, femme ou homme, ayant une déficience. Il peut s'agir d'un enfant, d'un adulte ou d'une personne âgée. En ce qui a trait à l'incapacité, celle-ci doit être significative et persistante. L'incapacité peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle, auditive ou associée à d'autres sens. 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.

### **3. Comité de travail et coordination de la démarche pour actualiser le Plan d'action**

La révision et l'établissement 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 (DDITSADP).

La rédaction du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) ne peut se faire sans la collaboration d'autres directions du CISSS de la Montérégie-Est. Les directions suivantes ont donc été mises à contribution pour réaliser les actions définies dans le premier plan d'action et établir de nouvelles cibles d'intervention. :

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

Un comité de travail en assure également le suivi. Voici les personnes qui composent le comité PAPH.

- Véronique Dumont, conseillère en communication, Direction des ressources humaines, communications et des affaires juridiques.
- Isabelle Turgeon, agent de gestion du personnel au service d'acquisition et rétention des talents, Direction des ressources humaines, communications et des affaires juridiques.
- Denis Verville, chef de service gestion de projets, Direction des services techniques.
- Michel Pichette, coordonnateur buanderie-lingerie, Direction des services techniques.
- Sophie Boucher, chef de service des achats, Direction des ressources financières.
- Caroline Bohémier, technicienne en administration au service de l'approvisionnement, Direction des ressources financières.

### **4. Bilan du Plan d'action 2017-2018 et perspectives**

Les tableaux suivants présentent le résultat des actions réalisées dans la dernière année ainsi que les suites à donner à ces actions.

### État d'avancement des objectifs établis en 2017-2018 et perspectives portant sur le thème de l'EMPLOI

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
Porteur du dossier d'accès en emploi n'est pas identifié.	Établir un processus de reddition de compte au sujet de la loi sur l'accès à l'emploi spécifique à notre CISSS.	Identifier un porteur du dossier pour le CISSS.	Un porteur de dossier est identifié.	Un porteur de dossier a été identifié. Responsable : Manon Brisson, chef de secteur acquisition et rétention des talents	
Absence d'harmonisation du processus de reddition de compte de la loi sur l'accès à l'emploi dans un contexte de fusion de trois établissements	Identifier les mécanismes de suivi de reddition de compte, incluant le nombre de postulants, le nombre d'employés embauchés post-entrevue, les mesures d'adaptation mises en place pendant et après le processus d'embauche		Le processus de reddition de compte est établi et inclut le nombre de personnes handicapées ayant postulé, le nombre d'embauches et les mesures adaptatives mises en place pour favoriser leur lien d'emploi.	<p>La statistique du nombre de postulants et d'embauches est accessible, mais les postulants le font sur une base volontaire seulement. Il est probable qu'il y ait une sous-représentation du nombre. Par ailleurs, la statistique ne tient pas compte des employés qui ont, depuis leur embauche, des incapacités conduisant à des situations de handicap potentielles.</p> <p>Aussi, actuellement, l'identification des mesures adaptatives n'est pas réalisée.</p>	Un lien avec le bureau de santé serait intéressant à établir notamment pour valider si l'on peut ajuster la reddition de compte, mais aussi pour identifier les mesures d'adaptation qui ont été mises en place lors de l'embauche et dénombrer les mesures adaptatives réalisées en cours d'emploi pour le personnel qui a subi une maladie ou accident engendrant des incapacités significatives et persistantes et qui est de retour au travail.

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
<p>Absence de budget spécifique pour faire l'adaptation requise de postes de travail suite à l'embauche de personnes handicapées.</p>			<p>Un budget centralisé est disponible pour l'adaptation des postes de travail.</p>	<p>Une entente avec la direction des finances a été réalisée. Pour la prochaine année, un budget centralisé a été prévu et sera sous la responsabilité de la direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DDITSADP). Ce budget permettra de défrayer des coûts reliés à la mise en place de mesures adaptatives permettant l'embauche et l'intégration de personnel vivant des situations de handicap.</p>	<p>Faire connaître la présence de ce budget au service d'acquisition et rétention des talents et auprès de tous les gestionnaires.</p> <p>Établir des mécanismes de communication fluide entre la direction des ressources humaines, le service de santé et la DDITSADP</p> <p>Comptabiliser son utilisation.</p>

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
<p>Manque de connaissance des mesures/services existants entourant les personnes handicapées en matière d'emploi.</p>	<p>Définir les mesures financières/ressources existantes lors de l'intégration de personnes handicapées.</p> <p>Sensibiliser les gestionnaires et le personnel du service d'acquisition et rétention des talents sur le sujet.</p>	<p>Mise en place d'un comité de travail pour réaliser un guide de ressources relatant les différentes mesures financières et ressources en matière d'emploi pour les personnes handicapées</p> <p>Lien avec l'ordre des conseillers en ressources humaines.</p> <p>Lien avec le SDEM/SEMO et le CLE.</p>	<p>Un guide des ressources/ mesures existantes est réalisé et diffusé au personnel du service acquisition et rétention des talents.</p>	<p>Un guide de ressources est en cours de rédaction.</p> <p>Le service d'acquisition et rétention des talents a organisé des rencontres avec du personnel du SDEM/SEMO pour chaque territoire du réseau local pour mieux connaître les services offerts par l'organisme et les possibilités en matière de travail adapté.</p> <p>Le lien avec le CLE et les conseillers en ressources humaines n'a pas été jugé pertinent.</p>	<p>Poursuivre la rédaction du guide de ressources en y intégrant les offres de services/contact des partenaires pouvant être interpellés et les outils /ressources utilisés par le bureau de santé en matière de mesures adaptatives</p>

### **Autres réalisations et perspectives portant sur le thème de l'emploi**

Durant l'année 2017-2018, deux stagiaires présentant des incapacités persistantes ont réalisé des stages dans notre établissement. Une au sein d'une direction administrative et une autre dans une direction clinique. Ces stages contribuent à démystifier la possibilité d'embauche de personnel présentant des incapacités et réduire les préjugés.

Dans les dernières années, des rencontres avec divers employés ont été réalisées par les ressources humaines pour améliorer l'expérience-employé dans notre établissement. Il pourrait être intéressant d'explorer la possibilité de faire des rencontres expérience-employé avec du personnel dit handicapé qui a vécu le processus d'embauche et d'intégration afin d'identifier les bons coups réalisés et les obstacles vécus par le personnel directement impliqué dans la démarche d'embauche

En 2017-2018, 65 employés ont déclaré avoir un handicap. Cela représente un pourcentage de 0,5% de la main-d'œuvre. Ce chiffre est stable si on considère qu'en 2016-2017, on dénombrait 63 employés qui avaient déclaré avoir un handicap.

## État d'avancement des objectifs établis en 2017-2018 et perspectives portant sur le thème de l'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
<p>L'état de situation de l'accessibilité des bâtiments est amorcé, mais pourrait être approfondi.</p>	<p>Poursuivre l'évaluation des bâtisses au niveau de l'accessibilité universelle.</p> <p>Sensibiliser le personnel des services techniques aux obstacles physiques vécus quotidiennement par les personnes handicapées.</p>	<p>Visite des lieux par les chargés de projet avec des spécialistes en déficience physique provenant du CISSS de la Montérégie-Ouest via soutien partenaire en déficience physique et du CISSS de la Montérégie-Centre en déficience visuelle.</p> <p>Rencontre de sensibilisation avec le personnel du service technique suite aux visites.</p>	<p>La visite d'un milieu hospitalier est réalisée avec des experts en accessibilité.</p> <p>Les résultats sont présentés au personnel des services techniques concerné.</p>	<p>La cible a été modifiée en cours d'année. L'équipe de la DST a décidé de miser davantage ses actions sur la sensibilisation/formation auprès de ses chargés de projets pour que ceux-ci acquièrent des connaissances qu'ils pourront utiliser lors de nouveaux projets d'aménagement ou de construction.</p> <p>En ce sens, l'organisation d'une rencontre de formation avec des experts en accessibilité est en cours.</p>	<p>Actualiser la rencontre de formation auprès des différents chargés de projet.</p>

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
<p>Les ascenseurs des différents hôpitaux ne répondent pas aux normes d'accessibilité.</p>	<p>Procéder au réaménagement des ascenseurs des principaux hôpitaux afin qu'ils répondent aux normes d'accessibilités.</p>	<p>Actualiser le plan de réaménagement des ascenseurs.</p>	<p>En 2017-2018, une mise aux normes des ascenseurs est réalisée pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centre d'hébergement (CH) de l'Hôtel-Dieu de Saint-Hyacinthe</li> <li>▪ L'Hôpital Honoré-Mercier (HHM), pavillon Saint-Charles.</li> </ul>	<p><b>CH de l'Hôtel-Dieu</b>  Les ascenseurs de l'Hôtel-Dieu (HD1 et HD2) seront en planification et seront rénovés à l'automne 2018.</p> <p><b>Hôpital Honoré-Mercier :</b></p> <p>Le remplacement de deux ascenseurs est en cours au pavillon St-Charles de HHM. Les travaux seront terminés en mai 2018.</p> <p>Ces ascenseurs sont mis aux normes, intègrent les nouveaux standards visuels pour les indicateurs d'étages, console de commande et avertisseur sonore. Les caractères sont plus gros et intègrent le braille.</p>	<p>Poursuite des travaux identifiés.</p>

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
La terrasse extérieure du Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) André-Perreault présente une pente importante.	Réaménager la terrasse extérieure du CHSLD selon les normes de conception sans obstacle.	Actualiser le plan de réaménagement de la terrasse extérieure.	La terrasse extérieure du CHSLD André Perreault est réaménagée et permet d'accueillir les personnes à mobilité réduite.	L'aménagement de la cour arrière est pratiquement complété. Il reste quelques ajustements à réaliser, mais les usagers pourront l'utiliser cette année.	

**Autres réalisations et perspectives portant sur le thème de l'accessibilité des lieux**

**Hôpital Pierre Boucher**

A l'urgence, dans un projet toujours en cours, deux salles de toilettes ont été rénovées afin de permettre aux personnes à mobilité de mieux circuler.

**Centre d'hébergement de Tracy**

- Amélioration de l'espace des toilettes dans les chambres des résidents. Le projet n'est pas entièrement mis aux normes, mais une optimisation de l'espace a été réalisée. Les salles de toilettes jumelées seront beaucoup plus accessibles et permettront au personnel d'assister le résident. (2018).

**Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu de Saint-Hyacinthe**

- Le chemin entre la rampe et le trottoir municipal a été refait pour que le pavé imbriqué soit de niveau et avec moins de joints (plus gros pavés). Les personnes utilisant des marchettes sont moins à risque de trébucher.

## État d'avancement des objectifs établis en 2017-2018 et perspectives portant sur le thème de l'ACCESSIBILITÉ DES SOINS ET SERVICES

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
<p>Les mécanismes d'évaluation et d'octroi des montants d'allocation directe aux personnes handicapées ne sont pas harmonisés d'un territoire à l'autre.</p>	<p>Réviser et établir un guide de pratique du cheminement d'allocation et de suivi du soutien à la famille (SAF).</p>	<p>Comité de travail</p> <p>Révision des principes directeurs de gestion des sommes allouées</p> <p>Révision des outils d'évaluation</p> <p>Révision des processus administratifs.</p> <p>Rééquilibrage budgétaire.</p>	<p>Un guide de pratiques pour l'ensemble du CISSS est réalisé et mis en application.</p>	<p>Un nouveau guide de pratiques a été réalisé. Ce guide a été présenté aux équipes et sera déployé dans tous les territoires en avril 2018.</p>	
<p>Offre de services en DDITSADP est réalisé par trois CISSS en Montérégie.</p>	<p>Établir des trajectoires de services efficaces et efficientes entre les trois CISSS de la Montérégie.</p>	<p>Comité de travail avec les CISSS de la Montérégie.</p>	<p>Processus d'accès simples qui respectent les standards d'accès et de continuité.</p> <p>Utilisation d'outils communs</p>	<p>Un comité de travail régional travaille à la mise en place des guichets d'accès DITSADP.</p> <p>Un nouveau formulaire pour l'évaluation globale des besoins pour les jeunes 0-17 ans a été réalisé et sera utilisé par l'ensemble des équipes des services spécifiques. Ce formulaire permettra de diriger les usagers vers les services spécialisés lorsque requis.</p>	<p>Le comité de travail régional regroupant les directeurs de la Montérégie en DITSADP se poursuit.</p> <p>Des plans d'action de direction et de gestion sont établis par les directions de chaque territoire.</p>

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
<p>Peu de démarches de transition école vie active (TEVA) réalisées.</p>	<p>Faire des démarches TEVA avec chaque commission scolaire.</p>	<p>Établir des liens avec chaque commission scolaire du territoire pour planifier la transition entre l'école et le projet de vie du jeune adulte qui termine son parcours scolaire.</p> <p>Explorer des modes de financement de nouvelles places en activités de jour.</p>	<p>Établir les obstacles à la mise en place de TEVA dans chaque commission scolaire.</p> <p>Faire un plan d'action avec chaque commission scolaire pour mettre en place le TEVA.</p>	<p>Les 4 commissions scolaires francophones de notre territoire ont été rencontrées (Sorel, Marie-Victorin, des Patriotes, Saint-Hyacinthe). Pour chacune des commissions scolaires, des actions ont été posées pour favoriser l'actualisation de démarches TEVA.</p> <p>Selon les régions, les actions suivantes ont été réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilisation auprès des directions d'école ou du personnel enseignant de ce qu'est la démarche TEVA</li> <li>▪ Discussion clinique pour les élèves de 20 ou 21 ans qui n'ont pas participé à une démarche TEVA pour diriger la famille ou l'école dans les services possibles post-scolarisation.</li> <li>▪</li> </ul>	<p>Poursuite des plans d'action établis dans les différentes commissions scolaires</p>

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participation à des rencontres de plan de services individualisés (PSI) incluant la TEVA pour des usagers ciblés</li> <li>▪ Comité de travail avec le cégep Édouard-Montpetit pour faciliter transition vers le cégep</li> <li>▪ Comité de travail regroupant des intervenants de différents milieux visant à bâtir des outils cliniques à remettre aux intervenants et familles qui réalisent des TEVA</li> <li>▪</li> </ul>	

## État d'avancement des objectifs établis en 2017-2018 et perspectives portant sur le thème de l'ACCESSIBILITÉ WEB ET DES DOCUMENTS IMPRIMÉS

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
Les documents imprimés et remis à la clientèle de la DDITSADP ne répondent pas aux normes d'accessibilité de production de document écrit.	Réviser et adapter, selon les normes, certains documents écrits adressés à la clientèle de la DDITSADP.	Faire le recensement des documents écrits adressés à la clientèle.  Les réviser avec les normes d'accessibilité.	Les principaux documents d'informations adressés à la clientèle de la DDITSADP sont recensés et adaptés pour répondre aux normes d'accessibilité.	Le recensement des documents a été réalisé, mais la mise aux normes reste à réaliser.  Une rencontre dans le comité de gestion de la DDITSADP avec la conseillère en communication a été réalisée. Trois documents seront soumis à l'équipe des communications.	Réaliser la mise aux normes des trois documents ciblés.
Le site web est en reconstruction et ne répond pas aux normes d'accessibilité.	Reconstruction du site web du CISSS	Comité de travail montréalais	En mars 2018, le site web du CISSS de la Montérégie-Est est revu et mis en place et répond aux principales normes d'accessibilité.	Une firme externe a été nommée pour réaliser les travaux montréalais.  Les travaux sont en cours de réalisation, mais l'échéancier des travaux est en révision.	Participer aux travaux montréalais pour la mise aux normes du site web.

### **Autres réalisations et perspectives portant sur le thème de l'accessibilité du site web et des documents imprimés**

L'ensemble des documents qui passent par l'équipe des communications tient compte des principes en matière d'accessibilité pour la déficience visuelle et répond aux normes du guide de l'approche adaptée aux personnes âgées du ministère de la Santé et des services sociaux.

**État d'avancement des objectifs établis en 2017-2018 et perspectives portant sur le thème de l'APPROVISIONNEMENT**

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
Le processus d'approvisionnement est essentiellement basé sur le moindre coût et ne tient pas compte des besoins possibles d'accessibilité.	Informer et sensibiliser 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.	Réalisation de l'activité d'information.	L'activité n'a pas été réalisée. Reporté.	Reporter l'objectif dans le prochain plan d'action.

## État d'avancement des objectifs établis en 2017-2018 et perspectives portant sur le thème de la SENSIBILISATION À LA RÉALITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES

Obstacles priorités	Objectifs	Moyens identifiés	Cibles identifiées	Résultats	Suites à donner
La portée des activités de sensibilisation est difficile à mesurer. Les personnes qui participent aux activités organisées par les regroupements des personnes handicapées sont souvent déjà sensibles à la réalité de ceux-ci.	Poursuivre les activités de sensibilisation visant à faire connaître les obstacles vécus par les personnes handicapées afin de les réduire.	Faire un plan de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer le public cible</li> <li>- Identifier des activités de sensibilisation porteuse</li> <li>- Inclure les activités de sensibilisation dans le plan de développement des ressources humaines.</li> </ul>	Un plan de communication est réalisé  Des activités de sensibilisation seront réalisées lors de la semaine québécoise des personnes handicapées (juin 2017).	Un plan de communication pour la semaine des personnes handicapées est réalisé et sera actualisé en juin 2018  Une formation a été offerte au personnel des accueils et admission sur la communication bienveillante. Les principes enseignés dans cette formation sont utiles et peuvent se transposer dans la communication avec des personnes présentant des limitations et des besoins variés.	Actualiser les actions découlant du plan de communication et les réviser annuellement

### **Autres réalisations et perspectives portant sur le thème de la sensibilisation**

Les actions de sensibilisation suivantes ont été réalisées dans la dernière année :

- Affiches, dans le cadre de la semaine des personnes handicapées
- Participation aux activités réalisées dans les organismes communautaires lors de la semaine de la déficience intellectuelle.
- Textes dans le « Tour de l'Est », bulletin s'adressant à l'ensemble de la communauté du CISSS-ME
  - o 11 avril 2017 : Les signes de l'AVC
  - o 5 mai 2017 : Programme québécois de dépistage de la surdité chez les nouveaux -nés
  - o 24 octobre 2017 : Démarche TEVA, citée en exemple par l'OPHQ
  - o 21 novembre 2017 : 3 décembre, Journée internationale des personnes handicapées
  - o 16 janvier 2018 : Mise en place de groupes de soutien et d' ducation « La vie après un AVC »

## **5. Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**

Au cours de l'année 2017-2018, l'équipe du commissaire aux plaintes a traité 15 plaintes et une demande d'assistance relativement à l'accès aux services aux personnes handicapées avec au total 24 motifs de plainte. Dix des quinze plaintes étaient reliées aux services obtenus ou réduits. Deux étaient portées sur l'accessibilité des lieux, soit le stationnement.

## **6. Lien entre le plan d'action PH et le développement durable**

Bien que le CISSS de la Montérégie-Est ne soit pas assujéti à la stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, celui-ci a élaboré un plan d'action triennal (2016-2019) en santé environnementale et développement durable.

Dans un souci de faire cohérence entre les différents plans d'action, nous avons établi des liens entre les stratégies gouvernementales et le plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ces liens se retrouvent en annexe 2. Le constat général de cette analyse nous a permis de constater que plusieurs des actions prioritaires dans notre Plan d'action à l'égard des personnes handicapées portant sur le thème de l'orientation de la stratégie gouvernementale qui vise à favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques. En effet, qu'il s'agisse de favoriser un meilleur accès à nos services de santé et services sociaux, ou de viser l'égalité en emploi, l'accessibilité à nos installations ou à nos documents, ou encore, de rééquilibrer un budget d'allocation, ces actions d'inclusion sociale et économique des personnes handicapées de nos territoires de RLS contribuent au développement durable.

Lors de la révision du plan d'action en santé environnementale et en développement durable, il pourrait être intéressant que notre CISSS intègre des actions concernant les personnes handicapées.

# Annexe 1

## Autres réalisations portant sur le thème de la sensibilisation

### Une démarche du CISSS citée en exemple par l'Office des personnes handicapées du Québec

Selon l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, chacun des établissements au Québec devait produire un plan d'action annuel afin d'identifier les principaux obstacles à l'intégration des personnes handicapées et établir des moyens afin de les surmonter.

Ainsi, un comité a été formé afin d'effectuer un diagnostic organisationnel et déterminer les pistes de solution pouvant être envisagées à court, moyen et long terme afin d'améliorer l'accessibilité à plusieurs services pour les personnes handicapées. Le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 porte sur plusieurs thèmes dont l'emploi, l'accessibilité des lieux, l'accessibilité au Web et aux documents imprimés, l'accessibilité et la continuité des services, l'approvisionnement et la sensibilisation.

À la lecture des plans d'action de tous les établissements du Québec, l'Office des personnes handicapées du Québec a cité une de nos mesures proposées comme étant digne d'intérêt à l'intérieur de son bulletin interne de juin dernier. Au cours de la prochaine année, le CISSS de la Montérégie-Est s'est engagé à entreprendre des démarches avec les commissions scolaires de son territoire pour planifier la transition entre l'école et le projet de vie du jeune adulte qui termine son parcours scolaire, démarche appelée TEVA pour transition école-vie active. Cette planification pour un jeune handicapé lui permettra de définir son projet de vie après la fin de ses études avec la contribution de sa famille et des différents partenaires impliqués.

Vous pouvez consulter le plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées pour notre organisation sur notre site Internet à l'adresse [www.santeme.quebec](http://www.santeme.quebec). Durant la prochaine année, nous vous tiendrons régulièrement informé sur nos réalisations.

### Le 3 décembre – Journée internationale des personnes handicapées

La Journée internationale des personnes handicapées sera célébrée à travers le monde le 3 décembre prochain. Le thème de cette année, retenu par l'Organisation des Nations Unies, est « Des transformations durables pour une société inclusive ». Ce thème met l'accent sur des changements à mettre en oeuvre au niveau mondial pour réaliser, d'ici 2030, les 17 objectifs inscrits dans le nouveau programme de développement durable de l'ONU.

Au Québec, 9,6 % de la population de 15 ans et plus a une incapacité, ce qui représente environ 616 740 personnes. Cela dit, le taux d'incapacité augmente considérablement avec l'âge. Il passe de 3,4 % chez les 15 à 34 ans à 32,9 % chez les 75 ans et plus, selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012 de Statistiques Canada. En 2015-2016, le CISSS de la Montérégie-Est comptait 63 employés handicapés au sein de l'organisation. La définition de personne handicapée, selon la loi, est : « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative ou persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Comme énoncé dans le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 du CISSS de la Montérégie-Est, disponible au [www.santeme.quebec](http://www.santeme.quebec), plusieurs activités de sensibilisation seront organisées durant l'année auprès des employés afin de réduire les obstacles à l'intégration des personnes vivant un handicap, principalement au sein de notre organisation. L'accessibilité des lieux, l'accès aux services et aux documents Web et imprimés ainsi que l'embauche des personnes handicapées dans notre organisation seront d'autres thèmes abordés par le comité responsable de la mise en place de ce plan d'action.

Ensemble, nous pouvons collaborer à l'inclusion des personnes handicapées dans notre entourage en évitant les préjugés et la discrimination à l'égard de celles-ci.

# Annexe 2

**LIENS ENTRE LE PLAN D'ACTION ANNUEL  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018  
DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-EST**

**ET LA**

**STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020**

**Direction des programmes DI-TSA et DP**

**octobre 2018**

## LIEN MAJEUR ENTRE LE PLAN D'ACTION 2017-2018 ET LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE

**L'orientation 4 de la stratégie gouvernementale vise à favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques.**

Ainsi, qu'il s'agisse de favoriser un meilleur accès à nos services de santé et services sociaux, ou de viser l'égalité en emploi, l'accessibilité à nos installations ou à nos documents, ou encore, de rééquilibrer un budget d'allocation, ces actions d'inclusion sociale et économique des personnes handicapées de nos territoires de RLS contribuent au développement durable<sup>1</sup>.

### ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 4 : Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

OBJECTIFS / RÉSULTATS	PRÉCISIONS	LIENS AVEC PLAN D'ACTION ANNUEL P.H. 2017-2018
<b>Objectif 4.1. : Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables (p.52)</b>		
Augmentation de la participation des personnes les plus vulnérables à des activités de développement qui facilitent leur accès au travail	Programmes nouveaux ou existants qui servent à rapprocher l'offre et la demande d'emploi.	<b>Mesures pour favoriser l'accès à l'emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processus de reddition de compte</li> <li>- Porteur de dossier</li> <li>- Production d'un guide de ressources – Liens avec SEMO/SDEM</li> <li>- Budget centralisé pour adaptation de postes de travail</li> <li>- Sensibilisation des gestionnaires</li> </ul>

<sup>1</sup>CISSS de la Montérégie-Est, Direction des programmes DI-TSA et DP, Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2017-2018, Saint-Hyacinthe, Le CISSS, 2017, 22 p.

**Objectif 4.3. : Appuyer et promouvoir le développement des mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés**

Mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés

Mesures sociales portant sur l'accès aux services et leur qualité pour les milieux les plus défavorisés.  
Accès aux loisirs

**Réduire les inégalités sociales et économiques (p.16-21)**

- Accessibilité au programme de Soutien à la famille (SAF) - Rééquilibrage budgétaire au sein des RLS
- Accessibilité accrue des lieux dont lieux externes (terrasse extérieure- loisirs)
- Simplification du processus d'accès aux services DI-TSA et DP

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

Québec 