

# PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2020

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

Plan d'action 2018-2020 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. Portrait de l'organisation.....	3
3.1 Mission et vision .....	3
3.2 Services offerts .....	3
3.3 Le CISSS de la Montérégie-Est en bref .....	4
3.4 Installations .....	4
3.5 Comité de travail et coordination de la démarche pour actualiser le Plan d'action.....	5
4. PLAN D'ACTION 2018 – 2020 .....	6
5. CONCLUSION .....	9
6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	9
ANNEXE 1.....	10
Carte territoriale du CISSS de la Montérégie-Est .....	11
ANNEXE 2.....	12
Travaux pour l'amélioration de l'accessibilité des lieux.....	13

## DÉFINITION DES ACRONYMES

CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
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
DDITSADP	Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
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
PPH	Processus de production du handicap
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services

## 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. Vous trouverez ci-joint le plan d'action pour 2018-2020.

## 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. Portrait de l'organisation

### 3.1 Mission et vision

La mission du CISSS de la Montérégie-Est est de :

- Maintenir, améliorer et rétablir la santé et le bien-être de la population du réseau territorial de services (RTS) de la Montérégie-Est en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité.
- Dispenser des services de protection de la jeunesse et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille de l'ensemble de la région sociosanitaire de la Montérégie.

La vision du CISSS de la Montérégie-Est est la suivante :

- Des soins de santé et de services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins de la population de la Montérégie-Est.
- Des services de protection et de réadaptation accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des jeunes en difficulté et leur famille pour l'ensemble de la Montérégie.

### 3.2 Services offerts

À l'hôpital :

- Services diagnostiques et soins médicaux généraux et spécialisés.

En centre local de services communautaires (CLSC) :

- Services de santé et services sociaux courants de nature préventive, curative, de réadaptation et de réinsertion, offerts au CLSC, à l'école, au travail ou à domicile.
- Activités de santé publique.

En centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) :

- Services de nature psychosociale, y compris des services d'urgence sociale, requis par la situation d'un jeune en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.
- Services en matière de placement d'enfants, de médiation familiale, expertise pour la garde d'enfants, d'adoption et de recherche dans les antécédents biologiques.
- Services d'accompagnement et de soutien à l'entourage de ces jeunes.

En centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA) :

- Services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des jeunes en difficulté d'adaptation.
- Services d'accompagnement et de soutien à l'entourage de ces jeunes.

En centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

- Services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance dans un milieu de vie temporaire ou permanent.
- Services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux à des adultes qui ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel en raison d'une perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale.

### 3.3 Le CISSS de la Montérégie-Est en bref

Le CISSS-ME est situé dans la partie est de la Montérégie et couvre une superficie de 3 485 km<sup>2</sup>. Il regroupe totalement ou partiellement six (6) municipalités régionales de comté (MRC) (d'Acton, des Maskoutains, de la Vallée-du-Richelieu, Agglomération de Longueuil, de Marguerite-D'Youville et de Pierre-De Saurel). Le CISSS de la Montérégie-Est compte 523 000 habitants.

Le CISSSME a employé 13 000 employés et 730 médecins ont travaillé dans les installations qui le composent. Un millier de bénévoles sont présents dans les différents services de l'organisation. L'établissement a également reçu 363 stagiaires en médecine, 630 stagiaires au niveau des services multidisciplinaires et 2011 stagiaires en soins infirmiers.

L'organigramme est disponible à l'adresse Internet suivante :

<http://www.santeme.quebec/>

### 3.4 Installations

Le CISSS de la Montérégie-Est regroupe les installations situées dans les RLS Richelieu-Yamaska, Pierre-Boucher, Pierre-De Saurel et celles qui offrent des services de protection de l'enfance et de la jeunesse ainsi que des services de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation à l'ensemble de la région sociosanitaire de la Montérégie. L'établissement compte 57 installations présentées sur la carte de son territoire à l'annexe 1.



### 3.5 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. Plan d'action 2018 – 2020

En considérant le résultat des actions réalisées dans la dernière année, les suites à donner, le comité de travail a établi un nouveau plan d'action pour les 2 prochaines années. Ce plan d'action fait état des actions à réaliser sur les thèmes de l'emploi, de l'accessibilité des lieux, l'accessibilité des documents imprimés et site web et des activités d'approvisionnement et de sensibilisation. Le CISSS ayant une direction dédiée à la DITSADP, les actions pour améliorer l'accès et la continuité des soins et services se trouvent dans les plans d'action de la direction et sont la raison d'être de cette direction

Thème	Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
Emploi	Taux d'embauche de personnel handicapé inférieur à la cible de 2%	Documenter les obstacles vécus par le personnel handicapé à notre emploi  Identifier les conditions gagnantes/ actions gagnantes réalisées permettant d'assurer l'embauche et le maintien en emploi de personnel handicapé	Réaliser des entrevues d'expérience employé avec au moins 5 employés de notre CISSS  Faire l'analyse des résultats d'entrevue	Au moins 5 entrevues expérience-employés sont réalisées  Les obstacles et les conditions favorables à l'embauche et au maintien en emploi sont établis	DRHCAJ	Entrevue : année 2018-2019  Analyse des résultats et pistes d'action : année 2019-2020
Emploi	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	Mieux connaître les mesures adaptatives mises en place pour accueillir et maintenir en poste notre personnel handicapé	Faire la recension des mesures adaptatives	La recension des mesures adaptatives est réalisée et distingue les mesures réalisées lors de l'intégration et en cours d'emploi	DRH  Collaboration DDITSADP	Mars 2019

Thème	Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
Emploi		Mesurer l'utilisation du budget centralisé à la direction DDITSADP des mesures adaptatives mises en place pour l'embauche de nouvelles personnes handicapées				
Emploi	Manque de connaissance des mesures/services existants entourant les personnes handicapées en matière d'emploi.	Identifier les mesures financières/ressources existantes lors de l'intégration de personnes handicapées. et sensibiliser les gestionnaires et le personnel du service d'acquisition et de rétention des talents sur le sujet	Poursuivre la rédaction du guide de ressource en y intégrant les offres de service /contact des partenaires pouvant être interpellés lors d'un processus d'embauche ou d'intégration ainsi que et les outils /ressources utilisées par le bureau de santé en matière de mesures adaptatives	Un guide des ressources/mesures existantes est réalisé et diffusé au personnel du service acquisition et de rétention des talents	DDITSADP Colaboration DRHCAJ	Complétion du guide : année 2018-2019  Diffusion 2019-2020

Thème	Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
Accessibilité des lieux	Manque de connaissance du personnel des services techniques sur l'aménagement universelle (au-delà du code du bâtiment)	Sensibiliser les différents chargés de projets aux normes d'accessibilité universelle	Formation ou activités de sensibilisation avec expert en accessibilité universelle	Actualisation d'une activité de sensibilisation  90% des chargés de projets participent à l'activité de sensibilisation	DST  Collaboration DDITSADP	Automne 2018
Accessibilité des lieux	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	Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité aux lieux	Rencontre avec des experts en accessibilité universelle pour au moins un projet spécifique prévu au plan de réaménagement  Poursuivre les travaux dans nos installations (annexe 2)	Les experts participent à la révision des plans et devis pour le projet de l'urgence de Richelieu-Yamaska (voir détail en annexe)	DST	Hiver 2019
Accessibilité web et documents imprimés	Le site web est reconstruction et ne répond pas aux normes d'accessibilité	Reconstruction du site web du CISSS	Comité de travail montréalais	Le site web du CISSS de la Montérégie-Est est revu et répond aux principales normes d'accessibilité	DRHCAJ Collaboration DRI	Été 2019

Thème	Obstacles priorités	Objectifs	Moyens	Cibles/indicateurs de résultat	Responsable	Échéancier
Approvisionnement	Le processus d'approvisionnement est essentiellement basé sur le moindre coût et ne tient pas compte des besoins possibles d'accessibilité	Informé et sensibiliser le personnel responsable de l'approvisionnement à l'article 61.3 de la Loi	Bâtir une activité de sensibilisation  Tenir une activité d'information sur les principes de l'approvisionnement accessible	Réalisation de l'activité d'information auprès de l'équipe de l'approvisionnement	DRF	2020
Sensibilisation	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	Actualisation du plan d'action de communication de la semaine québécoise des personnes handicapées  Autre activité à discuter en cours d'année : sondage, textes dans les journaux	Les actions prévues au plan d'action sont réalisées	DRHCAJ  Collaboration DDITSADP	Juin 2018 et juin 2019

## 5. Conclusion

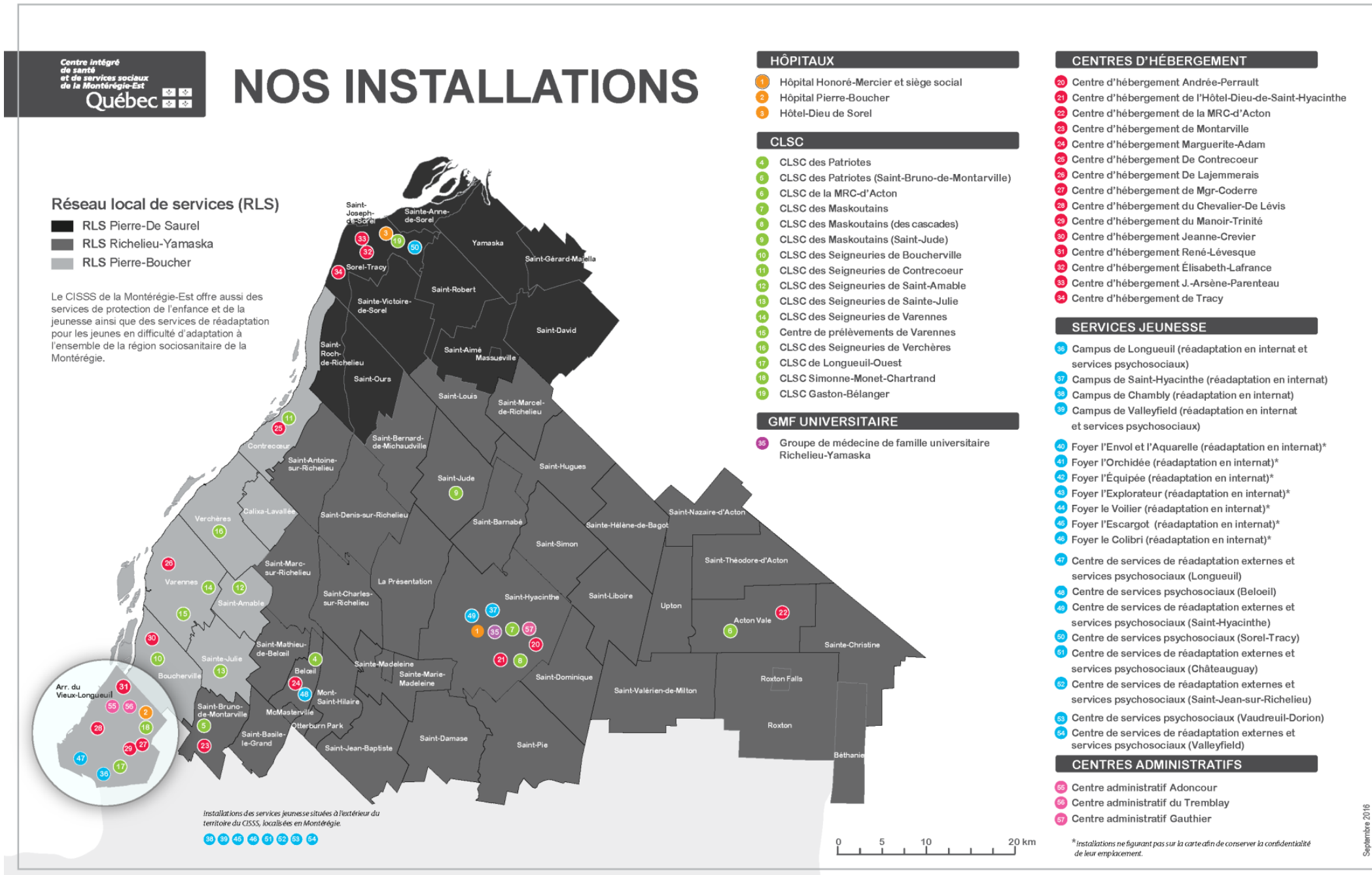
L'actualisation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été une démarche qui a rassemblé plusieurs directions à travailler ensemble. Cela a été à nouveau une opportunité d'échange et de sensibilisation avec des directions qui sont en contact moins régulièrement avec les personnes handicapées.

Nous avons, suite à la réalisation de notre premier plan d'action, fait un premier pas vers la réduction des obstacles à la participation des personnes handicapées fréquentant notre CISSS. Nous nous engageons à nouveau, par ce deuxième plan à poursuivre nos efforts dans la même direction, une à la fois.

## 6. Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action a été déposé sur le site internet de l'organisation à l'adresse [www.santeme.quebec](http://www.santeme.quebec)

# Annexe 1



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

# NOS INSTALLATIONS

## Réseau local de services (RLS)

- RLS Pierre-De Saurel
- RLS Richelieu-Yamaska
- RLS Pierre-Boucher

Le CISSS de la Montérégie-Est offre aussi des services de protection de l'enfance et de la jeunesse ainsi que des services de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation à l'ensemble de la région sociosanitaire de la Montérégie.

## HÔPITAUX

- 1 Hôpital Honoré-Mercier et siège social
- 2 Hôpital Pierre-Boucher
- 3 Hôtel-Dieu de Sorel

## CLSC

- 4 CLSC des Patriotes
- 6 CLSC des Patriotes (Saint-Bruno-de-Montarville)
- 6 CLSC de la MRC-d'Acton
- 7 CLSC des Maskoutains
- 8 CLSC des Maskoutains (des cascades)
- 9 CLSC de Longueuil (Saint-Jude)
- 10 CLSC des Seigneuries de Boucherville
- 11 CLSC des Seigneuries de Contrecoeur
- 12 CLSC des Seigneuries de Saint-Amable
- 13 CLSC des Seigneuries de Varennes
- 14 CLSC des Seigneuries de Varennes
- 15 Centre de prélèvements de Varennes
- 16 CLSC des Seigneuries de Verchères
- 17 CLSC de Longueuil-Ouest
- 18 CLSC Simonne-Monet-Chartrand
- 19 CLSC Gaston-Bélanger

## GMF UNIVERSITAIRE

- 35 Groupe de médecine de famille universitaire Richelieu-Yamaska

## CENTRES D'HÉBERGEMENT

- 20 Centre d'hébergement Andrée-Perrault
- 21 Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe
- 22 Centre d'hébergement de la MRC-d'Acton
- 23 Centre d'hébergement de Montarville
- 24 Centre d'hébergement Marguerite-Adam
- 25 Centre d'hébergement De Contrecoeur
- 26 Centre d'hébergement De Lajemmerais
- 27 Centre d'hébergement de Mgr-Coderre
- 28 Centre d'hébergement du Chevalier-De Lévis
- 29 Centre d'hébergement du Manoir-Trinité
- 30 Centre d'hébergement Jeanne-Crevier
- 31 Centre d'hébergement René-Lévesque
- 32 Centre d'hébergement Élisabeth-Lafrance
- 33 Centre d'hébergement J.-Arsène-Parenteau
- 34 Centre d'hébergement de Tracy

## SERVICES JEUNESSE

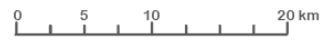
- 36 Campus de Longueuil (réadaptation en internat et services psychosociaux)
- 37 Campus de Saint-Hyacinthe (réadaptation en internat)
- 38 Campus de Chambly (réadaptation en internat)
- 39 Campus de Valleyfield (réadaptation en internat et services psychosociaux)
- 40 Foyer l'Envol et l'Aquarelle (réadaptation en internat)\*
- 41 Foyer l'Orchidée (réadaptation en internat)\*
- 42 Foyer l'Équipée (réadaptation en internat)\*
- 43 Foyer l'Explorateur (réadaptation en internat)\*
- 44 Foyer le Voilier (réadaptation en internat)\*
- 45 Foyer l'Escargot (réadaptation en internat)\*
- 46 Foyer le Colibri (réadaptation en internat)\*
- 47 Centre de services de réadaptation externes et services psychosociaux (Longueuil)
- 48 Centre de services psychosociaux (Beloeil)
- 49 Centre de services de réadaptation externes et services psychosociaux (Saint-Hyacinthe)
- 50 Centre de services psychosociaux (Sorel-Tracy)
- 51 Centre de services de réadaptation externes et services psychosociaux (Châteauguay)
- 52 Centre de services de réadaptation externes et services psychosociaux (Saint-Jean-sur-Richelieu)
- 53 Centre de services psychosociaux (Vaudreuil-Dorion)
- 54 Centre de services de réadaptation externes et services psychosociaux (Valleyfield)

## CENTRES ADMINISTRATIFS

- 55 Centre administratif Adoncour
- 56 Centre administratif du Tremblay
- 57 Centre administratif Gauthier

Installations des services jeunesse situées à l'extérieur du territoire du CISSS, localisées en Montérégie.  
 38 39 46 48 51 62 53 54

\*Installations ne figurant pas sur la carte afin de conserver la confidentialité de leur emplacement.



# Annexe 2



## 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.

### 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 prévus à compter du printemps 2019 jusqu'en 2021.

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

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

### 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).
- Élargissement des portes des salles de bain thérapeutiques pour le passage de futures civières bariatrique surdimensionnées pour des soins d'hygiène plus adaptés (2019).
- Agrandissement des deux salles à manger pour la mobilité, le confort et la qualité de vie des résidents (2018).

### Centre d'hébergement de la Jemmerais

Réaménagement d'une salle de bain au RDC (2018).

### Centre d'hébergement d'Acton Vale

Rénovation complète de la salle de bain (2019)

### 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).

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

Québec 