

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

Bilan des réalisations 2017-2018

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2017-2020

**Réalisé par le Centre intégré
de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest**

Mars 2018

Table des matières

1. Introduction	3
2. Comité permanent PAPH	4
3. Bilan des réalisations 2017-2018	5
4. Reddition de compte 2017-2018 liée à la Politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ».....	14
5. Actions à privilégier pour l'année 2018-2019	15
6. Conclusion	18
Annexe 1 : Plan d'action 2017-2020.....	19

1. Introduction

Le CISSS de la Montérégie-Ouest, en tant qu'organisme public de plus de 50 employés, a l'obligation de produire un plan d'action annuel visant à éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Cette obligation découle de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le CISSS de la Montérégie-Ouest a déposé à l'OPHQ et au MSSS son premier plan d'action en mars 2017. Le comité de travail ayant élaboré le plan d'action avait recommandé un plan d'action triennal (2017-2020) couvrant la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020. Ce choix permettait de se donner une vision élargie des actions à prendre et ainsi favoriser l'atteinte des objectifs pour un impact réel pour la clientèle visée.

Le présent bilan fait état de la réalisation des actions prévues dans le Plan d'action 2017-2020 à l'égard des personnes handicapées du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest pour l'année 2017-2018.

Il présente les actions que l'établissement a réalisées ou entreprises au regard de sa mission, des services qu'elle rend à la population ainsi que de son personnel afin d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Le statut de chacune des actions ainsi que les résultats obtenus ou les suites à donner sont intégrés au gabarit du plan d'action initial pour en faciliter l'appréciation par rapport à l'ensemble des mesures du Plan d'action 2017-2020.

2. Comité permanent PAPH

Le comité permanent PAPH 2017-2018 était constitué de :

- **Richard Thiboutot**, coordonnateur PAPH, Direction des programmes Déficiences (remplacé par **Vincent Robichaud en cours d'année**);
- **Mathieu Bouffard**, chef du Service des achats, Direction de la logistique et des ressources informationnelles (DLRI);
- **Sébastien Desrosiers**, conseiller-cadre aux projets immobiliers, coordination des projets immobiliers, Direction des services techniques (DST);
- **Marie-Andrée Lebeuf**, agente de gestion du personnel - secteur dotation, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) (remplacée par **Manon Roy en cours d'année**);
- **Janie-Maude Legault**, technicienne en communication, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ).

En soutien au comité (décembre 2017- avril 2018)

- **Édith Arsenault**, agente de planification, programmation et de recherche, Direction des programmes Déficiences.

Le comité permanent PAPH 2018-2019 sera constitué de :

- **Vincent Robichaud**, coordonnateur PAPH, Direction des programmes Déficiences (en remplacement de Richard Thiboutot);
- **Mathieu Bouffard**, chef du Service des achats, Direction de la logistique et des ressources informationnelles (DLRI);
- **Zakaria El Maraghi**, Conseiller en bâtiment – planificateur de maintenance, Direction des services techniques (DST);
- **Manon Roy**, agente de gestion du personnel – secteur dotation, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) (en remplacement de Marie-Andrée Lebeuf);
- **Janie-Maude Legault**, technicienne en communication, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ).

En soutien au comité :

- **Édith Arsenault**, agente de planification, programmation et de recherche, Direction des programmes Déficiences.

3. Bilan des réalisations 2017-2018

Le présent bilan permet de prendre connaissance des efforts déployés au cours de l'année 2017-2018, et ce, au regard des actions prévues au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2017-2020.

Un rappel de ce plan d'action (en annexe) permet de prendre connaissance du plan dans sa globalité.

Thème 1 : Proportion de personnes handicapées à l'emploi du CISSS

Constat/obstacle observé	Les données du fichier des personnes handicapées à l'emploi du CISSS de la Montérégie-Ouest ne sont pas représentatives de la réalité																																
Objectif poursuivi	Se doter d'un portrait clair de la situation actuelle																																
Moyen envisagé	Indicateur/Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18																														
1. Mettre à jour le fichier	Taux réel de personnes handicapées à l'emploi	2017	Réalisé																														
Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> Un calcul par ancienne composante permet d'évaluer le taux actuel : <table border="0" style="margin-left: 40px;"> <tr><td>✓ SRSOR</td><td>1 %</td><td>(6/590)</td></tr> <tr><td>✓ CRDITEDME</td><td>0,36 %</td><td>(4/1124)</td></tr> <tr><td>✓ CMR</td><td>0,15 %</td><td>(1/656)</td></tr> <tr><td>✓ Foster</td><td>0 %</td><td>(0/64)</td></tr> <tr><td>✓ Virage</td><td>0 %</td><td>(0/152)</td></tr> <tr><td>✓ CSSS Jardins Roussillon</td><td>1,34 %</td><td>(36/2693)</td></tr> <tr><td>✓ CSSS Vaudreuil Soulanges</td><td>0,44 %</td><td>(5/1125)</td></tr> <tr><td>✓ CSSS Haut St-Laurent</td><td>0,95 %</td><td>(5/528)</td></tr> <tr><td>✓ CSSS Suroît</td><td>0,09 %</td><td>(2/2095)</td></tr> <tr><td>✓ Taux moyen :</td><td>0,7 %</td><td>(59/9027)</td></tr> </table> Ce taux représente le taux réel actuel et constituera le point de départ pour la première année du plan d'action (2017-2018). 			✓ SRSOR	1 %	(6/590)	✓ CRDITEDME	0,36 %	(4/1124)	✓ CMR	0,15 %	(1/656)	✓ Foster	0 %	(0/64)	✓ Virage	0 %	(0/152)	✓ CSSS Jardins Roussillon	1,34 %	(36/2693)	✓ CSSS Vaudreuil Soulanges	0,44 %	(5/1125)	✓ CSSS Haut St-Laurent	0,95 %	(5/528)	✓ CSSS Suroît	0,09 %	(2/2095)	✓ Taux moyen :	0,7 %	(59/9027)
✓ SRSOR	1 %	(6/590)																															
✓ CRDITEDME	0,36 %	(4/1124)																															
✓ CMR	0,15 %	(1/656)																															
✓ Foster	0 %	(0/64)																															
✓ Virage	0 %	(0/152)																															
✓ CSSS Jardins Roussillon	1,34 %	(36/2693)																															
✓ CSSS Vaudreuil Soulanges	0,44 %	(5/1125)																															
✓ CSSS Haut St-Laurent	0,95 %	(5/528)																															
✓ CSSS Suroît	0,09 %	(2/2095)																															
✓ Taux moyen :	0,7 %	(59/9027)																															
Recommandation	Moyen 1 : À poursuivre en 2018-2019																																

Constat/obstacle observé			
Le taux de représentativité actuel des personnes handicapées à l'emploi au CISSS de la Montérégie-Ouest est inférieur au taux visé par la Loi			
Objectif poursuivi	Procéder à l'embauche et à l'intégration au travail de personnes ayant un handicap		
Moyens envisagés	Indicateur/Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-2018
1. Poursuivre notre pratique d'inscrire sur les offres d'emploi que nous invitons les personnes handicapées à soumettre leur candidature et que des mesures d'adaptation peuvent être offertes	100 % des offres d'emploi contiennent cette mention	2017-2020 (en continu)	Réalisé
	Suivi de la progression du nombre de curriculums vitae reçus		
	Suivi du nombre de personnes handicapées recrutées		
2. Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées	100 % de nos offres sont publiées aux organismes	2017-2018	Réalisé
3. Appliquer un taux de nomination préférentiel pour les personnes handicapées pour certains postes, lorsque possible, jusqu'à l'atteinte de l'objectif de représentation	Suivis de la progression du nombre de personnes handicapées recrutées	2017-2020 (en continu)	Réalisé partiellement
Commentaires	<p><u>Moyen 1</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Suivi de la progression du nombre de curriculums vitae reçus <ul style="list-style-type: none"> ○ 2016 : 44 CV ○ 2017 : 77 CV ○ 2018 : 11 CV (janvier-février) ● Suivi du nombre de personnes handicapées recrutées (2017-2018) <ul style="list-style-type: none"> ○ CISSS Suroît : 1 <p><u>Moyen 3</u> : Pratiques à harmoniser : Information diffusée à l'ensemble des agentes de gestion du personnel (février 2018)</p>		
Recommandations	<p>Moyen 1 et 2 : À poursuivre en 2018-2019 Moyen 3 : À mettre en suivi au comité PAPH en 2018-2019</p> <p>Ajout de nouveaux moyens pour l'année 2018-2019 afin de favoriser l'atteinte de l'objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dans une approche patient-partenaire : Ajouter un membre du personnel présentant une déficience au comité PAPH ● Informer l'ensemble des gestionnaires du taux actuel et du taux visé par la Loi via des capsules d'information ● Réflexions à faire sur les mesures mises en place pour l'atteinte de l'objectif 		

Thème 2 : Le respect de la politique d'accès aux documents et services

Constat/obstacle observé		L'établissement ne dispose pas de mesures d'accommodement particulières visant à assurer l'accès aux documents et aux services		
Objectif poursuivi	<u>Accès aux documents</u> : Permettre aux personnes ayant un handicap d'obtenir de l'aide et de l'accompagnement lors d'une demande d'accès aux documents en format adapté selon les normes.			
Moyens envisagés	Indicateur/Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18	
1. Développer une procédure pour le demandeur afin d'obtenir un document en format adapté; 2. Faire connaître la procédure à toutes les directions pouvant être interpellées à l'interne; 3. Diffuser notre procédure à l'interne et à l'externe et l'adapter pour qu'elle puisse être utilisée par les personnes ayant un handicap.	Procédure disponible	2017-2018	Non débuté	
Commentaires	<p><u>Moyen 1, 2, 3</u> : Les travaux entourant cette procédure n'ont pas encore été entrepris.</p> <ul style="list-style-type: none"> Des démarches devront être faites auprès du CISSS de la Montérégie-Centre (Institut Nazareth et Louis-Braille) afin de voir ce qui existe déjà La procédure découlera de ces outils 			
Recommandations	Moyen 1, 2, 3 : Reporter en 2018-2019 ET à mettre en suivi au comité PAPH en 2018-2019			

Constat/obstacle observé		L'établissement ne dispose pas de mesures d'accommodement particulières visant à assurer l'accès aux documents et aux services		
Objectif poursuivi	<u>Accès aux services</u> : Sensibiliser les décideurs à l'approche inclusive et à l'accessibilité universelle			
Moyens envisagés	Indicateur/Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18	
1. Présentation lors d'une rencontre des gestionnaires de l'ensemble de l'établissement	Présentation faite	2017-2018	Réalisé	
2. Participation à des Tables de concertation	Nombre de présentations réalisées	2017-2020 (en continu)	Réalisé	
Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> <u>Moyen 1</u> : Réalisation d'une activité interactive de sensibilisation axée sur le thème de l'accessibilité universelle (accès à l'information, approvisionnement en biens et services, accessibilité aux installations) dans le cadre d'une rencontre des gestionnaires du CISSS de la Montérégie-Ouest) 			

	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyen 2</u> : Participation à 10 différentes Tables de concertation en Montérégie à raison de 4 rencontres/table en moyenne par année • En plus, par le Service de soutien à la communauté de la DPD : <ul style="list-style-type: none"> ○ Recommandations en aménagement accessible à la Direction des services techniques du CISSS de la Montérégie Ouest. ○ Formation, échange d'expertise en intervention et programmation adaptée et en aménagement accessible auprès d'intervenants des diverses composantes du CISSS de la Montérégie Ouest.
Recommandation	<p>Moyen 2 : À poursuivre en 2018-2019</p> <p>Ajout de nouveau moyen pour l'année 2018-2019 afin de favoriser l'atteinte de l'objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffuser de l'information sur l'accessibilité universelle

Thème 3 : L'accessibilité Web

Constat/obstacle observé		Les standards d'accessibilité Web définis par le Conseil du trésor ne sont pas appliqués pour le site Web du CISSS de la Montérégie-Ouest (www.santemo.quebec)		
Objectif poursuivi	Lors de la création du nouveau site Web montréalais et de l'Intranet du CISSS de la Montérégie Ouest, s'assurer que les standards d'accessibilité Web permettant de répondre aux besoins des personnes handicapées soient pris en compte et intégrés dans la programmation.			
Moyen envisagé	Indicateur/Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18	
1. Intégrer les trois standards d'accessibilité (2017-2018 : site Intranet) <ul style="list-style-type: none"> • accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) • accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) • accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) 	Répondre aux standards SGQRI 008-01, 008-02 et 008-03	2017-2018	Réalisé partiellement	
Commentaires	<u>Moyen 1</u> : L'intranet du CISSS de la Montérégie-Ouest n'est pas encore disponible. Toutefois, les standards d'accessibilité ont été ajoutés au devis, aux soumissions et au plan de travail.			
Recommandation	Moyen 1 : À mettre en suivi au comité PAPH en 2018-2019			

Thème 4 : L'approvisionnement en biens et services

Constat obstacle observé		Aucune demande n'est faite dans les appels d'offres pour exiger les standards d'accessibilité		
Objectif poursuivi	Intégrer les standards d'accessibilité lors de l'approvisionnement en biens et services			
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18	
1. Modifier la Politique d'approvisionnement afin d'inclure la notion d'approvisionnement accessible	Politique et procédure révisées et approuvées par les instances concernées	2017-2018	Réalisé partiellement	
2. Réviser la procédure d'achat selon les notions d'approvisionnement accessible				
3. Modifier les modèles d'appels d'offres pour intégrer les notions d'approvisionnement accessible	Documents d'appels d'offres modifiés	2017-2018	Réalisé partiellement	
4. Former et sensibiliser le personnel du Service de l'approvisionnement sur l'approvisionnement accessible	Tout le personnel concerné a reçu la formation au sujet de l'approvisionnement accessible	2017-2020 (en continu)	Réalisé	
Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyen 1</u> : La politique d'approvisionnement est présentement en révision. Les critères d'approvisionnement accessible seront ajoutés. • <u>Moyen 2</u> : Les procédures d'achats sont en cours de conception et vont de pair avec la Politique d'approvisionnement en révision. L'approvisionnement accessible en fera partie. • <u>Moyen 3</u> : Chaque devis d'appel d'offres doit être vérifié afin d'ajouter des notions d'approvisionnement accessible. • <u>Moyen 4</u> : Cette activité doit être faite en continu, au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux employés. Le guide d'accompagnement de l'OPHQ a été fourni à tous les employés. Le bulletin « L'Approvisionnement accessible » publié semestriellement par l'OPHQ est distribué à tous les employés lors de sa réception. 			
Recommandations	<p>Moyen 1, 2, 3 : À mettre en suivi au comité PAPH en 2018-2019</p> <p>Moyen 4 : À poursuivre en 2018-2019</p>			

Thème 5 : L'accessibilité aux installations

Constat/obstacle observé		Toutes les anciennes composantes du CISSS de la Montérégie-Ouest disposaient de plans directeurs immobiliers dans lesquels l'aspect « accessibilité » des projets à venir pouvait être indiqué		
Objectif poursuivi		S'assurer de compléter l'aspect « accessibilité » lors de l'inscription de nouveaux projets immobiliers applicables		
Moyens envisagés		Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18
1. Ajouter l'aspect « accessibilité » aux documents de demande de projets immobiliers afin d'améliorer l'identification des projets liés à cet aspect		Diffusion des documents de demande de projets immobiliers standardisés	2017-2018	Réalisé
2. Poursuivre l'inscription des projets aux plans directeurs immobiliers en indiquant l'aspect « accessibilité » des projets		100 % des projets inscrits au plan directeur immobilier indique l'aspect « accessibilité » lorsqu'applicable	2017-2020 (en continu)	Réalisé
Recommandations		<p>Moyen 2 : À poursuivre en 2018-2019 Ajout de nouveau moyen pour l'année 2018-2019 afin de favoriser l'atteinte de l'objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans une approche patient-partenaire : Ajouter un utilisateur de services présentant une déficience au comité PAPH 		

Constat/obstacle observé		Les quelques installations auditées au cours des dernières années ne nous permettent pas d'avoir un portrait complet de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées		
Objectif poursuivi		Améliorer le portrait de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées		
Moyens envisagés		Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18
1. Développer une grille d'évaluation standardisée spécifique à l'accessibilité afin de procéder à l'évaluation de nos installations;		Émission d'une grille d'évaluation standardisée	2017-2018	Réalisé
2. Débuter l'évaluation de l'ensemble des installations en priorisant les missions hospitalières et les centres d'hébergement;		% des installations prioritaires évaluées	2017-2020 (en continu)	<p>Réalisé partiellement</p> <p>100 % (3/3) des hôpitaux inspectés</p> <p>91 % (10/11) des CHSLD inspectés</p>

3. convenir avec la commissaire aux plaintes d'un mécanisme de transmission des plaintes liées à l'accessibilité.	Un mécanisme de transmission des plaintes est fonctionnel	2017-2018	Non débuté
Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyen 2</u> : L'inspection des installations dédiées à d'autres missions a également débuté. • <u>Moyen 3</u> : Transmission des plaintes est réalisée. Mécanisme formel reste à définir. 		
Recommandations	<p>Moyen 2 : À mettre en suivi au comité PAPH en 2018-2019.</p> <p>Moyen 3 : Reporter en 2018-2019 ET mettre en suivi au comité PAPH en 2018-2019.</p>		

Constat/obstacle observé	Les résultats des audits et des visites d'installations ont révélé des anomalies devant être corrigées.		
Objectif poursuivi	Procéder à la correction des anomalies identifiées		
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18
1. Définir les projets à réaliser afin de corriger les anomalies identifiées	% des anomalies identifiées liées à un projet immobilier	2017-2018	Non débuté
2. Tenir compte de l'aspect « accessibilité » lors de la priorisation des projets	Un mécanisme de priorisation tenant compte de l'aspect « accessibilité » est mis en place	2017-2020 (en continu)	Réalisé
Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyen 1</u> : Devrait débuter lors de l'appel de projet pour le Plan de conservation et de fonctionnalité immobilière (PCFI-MA 2018-2019) 		
Recommandations	<p>Moyen 1 : Reporter en 2018-2019 ET mettre en suivi au comité PAPH en 2018-2019</p> <p>Moyen 2 : À poursuivre en 2018-2019</p>		

Thème 6 : Le développement durable

Constat/obstacle observé			
À la suite de la publication du plan d'action ministériel dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable, un plan d'action du CISSS de la Montérégie-Ouest sera élaboré			
Objectif poursuivi	Doter l'établissement d'une politique en développement durable		
Moyens envisagés	Indicateur/ Livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18
1. À définir dans le cadre de l'élaboration de la politique	Respect des échéanciers ministériels	2017-2020 (en continu)	Non débuté
Commentaires	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Moyen 1</u> : Stratégie gouvernementale reçue. Échéancier de réalisation de la politique du CISSS de la Montérégie Ouest reste à définir. 		
Recommandation	Moyen 1 : Reporter en 2018-2019 ET mettre en suivi au comité PAPH en 2018-2019		

Thème 7 : Les activités prévues pour la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)

Constat/obstacle observé			
Les pratiques courantes des différentes anciennes composantes de l'établissement dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées sont différentes : la majorité des anciennes composantes ont l'habitude de tenir des activités ou d'informer les employés			
Objectif poursuivi	Faire connaître davantage cette semaine thématique sur notre territoire Sensibiliser nos employés aux différentes réalités des personnes ayant un handicap		
Moyens envisagés	Indicateur/ livrable	Échéancier	État d'avancement 2017-18
1. Harmoniser les pratiques de toutes les composantes de l'organisation	Programmation d'activités harmonisée	2017-2020 Annuellement en juin	Réalisé
2. Organiser des activités de sensibilisation pour nos employés et pour la population dans nos milieux en utilisant notre expertise (mandat régional en réadaptation)	Nombre d'activités réalisées sur l'ensemble du territoire	2017-2020 Annuellement en juin	Réalisé partiellement
3. Sensibiliser les employés sur la réalité des personnes ayant un handicap (édition spéciale d'espaceCISSMO.com, capsules vidéo, mythes et réalités, portraits de personnes ayant un handicap à l'interne, médias sociaux, relations médias, etc.)	Nombre de diffusions à l'aide de différents outils de communication	2017-2020 Annuellement en juin	Réalisé

<p>Commentaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Moyen 1</u> : Les activités de sensibilisation et affichages ont été regroupées et uniformisées à l'ensemble de l'organisation. ● <u>Moyen 2</u> : 2 activités <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formation sur l'accessibilité universelle et marche exploratoire avec simulation de handicaps - ville de Salaberry-de-Valleyfield. ✓ Sensibilisation avec le maire, les comités internes et externes du PAPH - ville de Varennes. ● <u>Moyen 3</u> : Différents outils de communication ont été utilisés pour rejoindre le public cible : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bulletin électronique <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un article sur la SQPH dans le bulletin électronique de l'organisation; ▪ Un document mythes et réalités a été joint à l'article; ▪ Un article sur l'adoption du PAPH et présentation du comité. ✓ Plusieurs publications sur Facebook (Journée internationale des personnes handicapées, initiatives intéressantes des différents partenaires, diffusion jeu-questionnaire dans le cadre de la SQPH, promotion de la SQPH, etc.).
<p>Recommandations</p>	<p>Moyen 1 et 3 : À poursuivre en 2018-2019</p> <p>Moyen 2 : Mettre en suivi au comité PAPH en 2018-2019</p> <p>Ajout de nouveau moyen pour l'année 2018-2019 afin de favoriser l'atteinte de l'objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Créer un comité organisateur responsable des activités thématiques personnes présentant une déficience (Semaine de la DI, Mois de l'autisme, etc.) sous la responsabilité de la Direction des programmes Déficiences (DPD)

4. Reddition de compte 2017-2018 liée à la Politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »

Nombre de plaintes reçues et procédures mises en place

L'établissement a reçu **3 plaintes au cours de l'année 2017-2018** en lien avec l'accessibilité aux services et aux installations.

Plainte 1 : Intervention en lien avec le déneigement des installations du 5300, chemin Chambly, St-Hubert (ancienne composante du Centre Montérégien de réadaptation)

- Le gestionnaire a été interpellé et le responsable du déneigement a été par la suite contacté pour revoir les exigences.
- Il a été demandé de porter une attention particulière aux entrées et aux monticules de neige laissés par la déneigeuse de rue.

Plaintes 2 et 3 : Intervention en lien avec l'accessibilité de l'horodateur du 90, de la Verdure, Châteauguay (CLSC de Châteauguay)

- Le gestionnaire du stationnement a été contacté.
- Selon les normes du « *Guide d'utilisation : Normes de conception sans obstacles* » (Novembre 2010) une largeur de 800 mm est requise pour ce type d'installation.
 - ✓ Présentement, nous favorisons l'utilisation de la norme *American with Disabilities Act (ADA)* qui est plus exigeante : la cabine présentement en place (812 mm) excède la norme.
 - ✓ Toutefois, nous sommes présentement à analyser la situation en vue d'une amélioration possible. Ex. : changer une cabine qui a 812 mm pour une nouvelle de 1200 mm.
 - ✓ Cette modification pourra être faite au cours de l'été 2018.

5. Actions à privilégier pour l'année 2018-2019

Thème 1 : Proportion de personnes handicapées à l'emploi du CISSS

- **En suivi :**
 - ✓ Appliquer un taux de nomination préférentiel pour les personnes handicapées pour certains postes, lorsque possible, jusqu'à l'atteinte de l'objectif de représentation.

- **À poursuivre :**
 - ✓ Mettre à jour le fichier;
 - ✓ Poursuivre notre pratique d'inscrire sur les offres d'emploi que nous invitons les personnes handicapées à soumettre leur candidature et que des mesures d'adaptation peuvent être offertes;
 - ✓ Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées.

- **Nouveau :**
 - ✓ Dans une approche patient-partenaire : Ajouter un membre du personnel présentant une déficience au comité PAPH;
 - ✓ Informer l'ensemble des gestionnaires du taux actuel et du taux visé par la Loi via des capsules d'information;
 - ✓ Réflexions à faire sur les mesures mises en place pour l'atteinte de l'objectif.

Thème 2 : Le respect de la politique d'accès aux documents et services

- **Reporté ET en suivi :**
 - ✓ Développer une procédure pour le demandeur afin d'obtenir un document en format adapté;
 - ✓ Faire connaître la procédure à toutes les directions pouvant être interpellées à l'interne;
 - ✓ Diffuser notre procédure à l'interne et à l'externe et l'adapter pour qu'elle puisse être utilisée par les personnes ayant un handicap.

- **À poursuivre :**
 - ✓ Participation à des Tables de concertation.

- **Nouveau :**
 - ✓ Diffuser de l'information sur l'accessibilité universelle;
 - ✓ Présentation au personnel qui accueille la clientèle.

Thème 3 : L'accessibilité Web

- **En suivi :**
 - ✓ Intégrer les trois standards d'accessibilité (2017-2018 : site Intranet).

Thème 4 : L'approvisionnement en biens et services

- **En suivi :**
 - ✓ Modifier la Politique d'approvisionnement afin d'inclure la notion d'approvisionnement accessible;
 - ✓ Réviser la procédure d'achat selon les notions d'approvisionnement accessible;
 - ✓ Modifier les modèles d'appel d'offres pour intégrer les notions d'approvisionnement accessible.
- **À poursuivre**
 - ✓ Former et sensibiliser le personnel du Service de l'approvisionnement sur l'approvisionnement accessible.
- **Nouveau : Aucun**

Thème 5 : L'accessibilité aux installations

- **Reporté ET en suivi :**
 - ✓ Convenir avec la commissaire aux plaintes d'un mécanisme de transmission des plaintes liées à l'accessibilité;
 - ✓ Définir les projets à réaliser afin de corriger les anomalies identifiées.
- **En suivi :**
 - ✓ Débuter l'évaluation de l'ensemble des installations en priorisant les missions hospitalières et les centres d'hébergement.
- **À poursuivre :**
 - ✓ Poursuivre l'inscription des projets aux plans directeurs immobiliers en indiquant l'aspect « accessibilité » des projets;
 - ✓ Tenir compte de l'aspect « accessibilité » lors de la priorisation des projets.
- **Nouveau :**
 - ✓ Dans une approche patient-partenaire : Ajouter un utilisateur de services présentant une déficience au comité PAPH.

Thème 6 : Le développement durable

- **Reporté ET en suivi :**
 - ✓ Les moyens seront à définir dans le cadre de l'élaboration de la politique de développement durable.
- **À poursuivre : Aucun**
- **Nouveau : Aucun**

Thème 7 : Les activités prévues pour la Semaine québécoise des personnes handicapées

- **En suivi :**
 - ✓ Organiser des activités de sensibilisation pour nos employés et pour la population dans nos milieux en utilisant notre expertise (mandat régional en réadaptation).
- **À poursuivre**
 - ✓ Harmoniser les pratiques de toutes les composantes de l'organisation;
 - ✓ Sensibiliser les employés sur la réalité des personnes ayant un handicap (édition spéciale d'espaceCISSMO.com, capsules vidéo, mythes et réalités, portraits de personnes ayant un handicap à l'interne, médias sociaux, relations médias, etc.).
- **Nouveau :**
 - ✓ Créer un comité organisateur responsable des activités thématiques personnes présentant une déficience (Semaine de la DI, Mois de l'autisme, etc.) sous la responsabilité de la Direction des programmes Déficiences (DPD).

6. Conclusion

Par la publication de ce bilan 2017-2018, le CISSS de la Montérégie-Ouest complète la première année de son premier Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2017-2020.

Dans un contexte où l'établissement est en processus de fusion et d'intégration, cette première année a présenté plusieurs défis; s'approprier et faire connaître la démarche, sensibiliser les acteurs, réfléchir ensemble pour agir, et ce, en vue de produire les impacts souhaités.

Favoriser la participation sociale et l'intégration des personnes présentant une déficience dans un établissement de grande taille nécessite **l'implication et l'engagement de chaque direction, de chaque gestionnaire, de chaque employé... chacune des actions à son importance et la somme des actions pourra faire la différence!**

En terminant, le CISSS de la Montérégie-Ouest réitère son engagement dans la poursuite de ce plan d'action pour l'année 2018-2019.

Annexe 1 : Plan d'action 2017-2020

Le plan d'action – les obstacles et les mesures retenues

Thème 1 : Proportion de personnes handicapées à l'emploi du CISSS

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Les données du fichier des personnes handicapées à l'emploi du CISSS de la Montérégie Ouest ne sont pas représentatives de la réalité	Se doter d'un portrait clair de la situation actuelle	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour le fichier 	DRHCAJ - opérations		2017	2017	<ul style="list-style-type: none"> Taux réel de personnes handicapées à l'emploi
Le taux de représentativité actuel des personnes handicapées à l'emploi au CISSS de la Montérégie Ouest est inférieur au taux visé par la Loi	Procéder à l'embauche et à l'intégration au travail de personnes ayant un handicap	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre notre pratique d'inscrire sur les offres d'emploi que nous invitons les personnes handicapées à soumettre leur candidature et que des mesures d'adaptation peuvent être offertes 	DRHCAJ - opérations	Regroupements des organismes pour personnes handicapées	En continu 2017	2020	<ul style="list-style-type: none"> 100 % des offres d'emploi contiennent cette mention Suivi de la progression du nombre de curriculum vitae reçus Suivi du nombre de personnes handicapées recrutées
		<ul style="list-style-type: none"> Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées 	DRHCAJ - opérations		2017	2018	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de nos offres sont publiées aux organismes
		<ul style="list-style-type: none"> Appliquer un taux de nomination préférentiel pour les personnes handicapées pour certains postes, lorsque possible, jusqu'à l'atteinte de l'objectif de représentation 	DRHCAJ - opérations		En continu 2017	2020	<ul style="list-style-type: none"> Suivis de la progression du nombre de personnes handicapées recrutées

Thème 2 : Le respect de la politique d'accès aux documents et services

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
L'établissement ne dispose pas de mesures d'accommodement particulières visant à assurer l'accès aux documents et aux services	Accès aux documents : Permettre aux personnes ayant un handicap d'obtenir de l'aide et de l'accompagnement lors d'une demande d'accès aux documents en format adapté selon les normes	<ul style="list-style-type: none"> Développer une procédure pour le demandeur afin d'obtenir un document en format adapté Faire connaître la procédure à toutes les directions pouvant être interpellées à l'interne Diffuser notre procédure à l'interne et à l'externe et l'adapter pour qu'elle puisse être utilisée par les personnes ayant un handicap 	DRHCAJ Communications	Service des communications du CISSS de la Montérégie-Est et du CISSS de la Montérégie-Centre (démarche auprès de l'Institut Nazareth et Louis-Braille)	2017	2018	● Procédure disponible
	Accès aux services : Sensibiliser les décideurs à l'approche inclusive et à l'accessibilité universelle	<ul style="list-style-type: none"> Présentation lors d'une rencontre des gestionnaires de l'ensemble de l'établissement 	Coordonnateur PAPH	DRHCAJ Services des communications Regroupements des organismes pour personnes handicapées (au besoin pour faire une démonstration ou un atelier avec les gestionnaires) DPD (PSAC)	2017	2018	● Présentation faite
		<ul style="list-style-type: none"> Présentation au personnel qui accueille la clientèle 		Regroupements des organismes pour personnes handicapées	2018	2020	● Nombre de présentations réalisées
		<ul style="list-style-type: none"> Participation à des Tables de concertation 	DPD	Municipalités Commissions scolaires Regroupements des organismes pour personnes handicapées	2017-	2020	● Nombre de présentations réalisées

Thème 3 : L'accessibilité WEB

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Les standards d'accessibilité Web définis par le Conseil du trésor ne sont pas appliqués pour le site Web du CISSS de la Montérégie-Ouest (www.santemo.quebec)	Lors de la création du nouveau portail Web montérégien et de l'Intranet du CISSS de la Montérégie Ouest, s'assurer que les standards d'accessibilité Web permettant de répondre aux besoins des personnes handicapées soient pris en compte et intégrés dans la programmation	Intégrer les trois standards d'accessibilité (au site Web et au site Intranet) <ul style="list-style-type: none"> • accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) • accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) • accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) 	DRHCAJ – Communications	DLRI	2017 (Intranet) 2019 (Web)	2018 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux standards SGQRI 008-01, 008-02 et 008-03

Thème 4 : L'approvisionnement en biens et services

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Aucune demande n'est faite dans les appels d'offres pour exiger les standards d'accessibilité	Intégrer les standards d'accessibilité lors de l'approvisionnement en biens et services	Modifier la Politique d'approvisionnement afin d'inclure la notion d'approvisionnement accessible	DLRI		2017	2018	<ul style="list-style-type: none"> • Politique et procédure révisées et approuvées par les instances concernées
		Réviser la procédure d'achat selon les notions d'approvisionnement accessible			2017	2018	
		Modifier les modèles d'appel d'offres pour intégrer les notions d'approvisionnement accessible	DLRI		2017	2018	<ul style="list-style-type: none"> • Documents d'appel d'offres modifiés
		Former et sensibiliser le personnel du Service de l'approvisionnement sur l'approvisionnement accessible			2017	2018 et en continu	<ul style="list-style-type: none"> • Tout le personnel concerné a reçu la formation au sujet de l'approvisionnement accessible

Thème 5 : L'accessibilité aux installations

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Toutes les anciennes composantes du CISSS de la Montérégie-Ouest disposaient de plans directeurs immobiliers dans lesquels l'aspect « accessibilité » des projets à venir pouvait être indiqué	S'assurer de compléter l'aspect « accessibilité » lors de l'inscription de nouveaux projets immobiliers applicables	Ajouter l'aspect « accessibilité » aux documents de demande de projets immobiliers afin d'améliorer l'identification des projets liés à cet aspect	DST - Immobilisations		2017	2018	● Diffusion des documents de demande de projets immobiliers standardisés
		Poursuivre l'inscription des projets aux plans directeurs immobiliers en indiquant l'aspect « accessibilité » des projets			En continu 2017	2020	● 100 % des projets inscrits au plan directeur immobilier indique l'aspect «accessibilité » lorsqu'applicable
Les quelques installations auditées au cours des dernières années ne nous permettent pas d'avoir un portrait complet de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées	Améliorer le portrait de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées	Développer une grille d'évaluation standardisée spécifique à l'accessibilité afin de procéder à l'évaluation de nos installations	DST - immobilisations		2017	2018	● Émission d'une grille d'évaluation standardisée
		Débuter l'évaluation de l'ensemble des installations en priorisant les missions hospitalières et en centre d'hébergement	DST - Opérations		2016	2020	● % des installations priorisées évaluées
		Convenir avec la Commissaire aux plaintes d'un mécanisme de transmission des plaintes lié à l'accessibilité	DST - Opérations	Commissaire aux plaintes	2017	2018	● Un mécanisme de transmission des plaintes est fonctionnel
Les résultats des audits et des visites d'installations ont révélé des anomalies devant être corrigées	Procéder à la correction des anomalies identifiées	Définir les projets à réaliser afin de corriger les anomalies identifiées	DST - Opérations		2017	2018	● % des anomalies identifiées liées à un projet immobilier
		Tenir compte de l'aspect « accessibilité » lors de la priorisation des projets	DST - Opérations		En continu 2017	2020	● Un mécanisme de priorisation tenant compte de l'aspect « accessibilité » est mis en place

Thème 6 : Le développement durable

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
À la suite de la publication du plan d'action ministériel dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable, un plan d'action du CISSS de la Montérégie-Ouest sera élaboré	Doter l'établissement d'une politique en développement durable	À définir dans le cadre de l'élaboration de la politique	DST – Immobilisations	Toutes les directions	2017	2020	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des échéanciers ministériels

Thème 7 : Les activités prévues pour la Semaine québécoise des personnes handicapées

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables
					Date de début	Date de fin	
Les pratiques courantes des différentes composantes de l'établissement dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées sont différentes : la majorité des anciennes composantes ont l'habitude de tenir des activités ou d'informer les employés	Faire connaître davantage cette semaine thématique sur notre territoire et sensibiliser nos employés aux différentes réalités des personnes ayant un handicap	<ul style="list-style-type: none"> • Harmoniser les pratiques de toutes les composantes de l'organisation 	DRHCAJ Communications	DPD pour l'organisation d'activités de sensibilisation Coordonnateur PAPH	Annuellement en juin		<ul style="list-style-type: none"> • Programmation d'activités harmonisée
		<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des activités de sensibilisation pour nos employés et pour la population dans nos milieux en utilisant notre expertise (mandat régional en réadaptation) 			Annuellement en juin		<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités réalisées sur l'ensemble du territoire
		<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser les employés sur la réalité des personnes ayant un handicap (édition spéciale d'espaceCISSSMO.com, capsules vidéo, mythes et réalités, portraits de personnes ayant un handicap à l'interne, médias sociaux, relations médias, etc.) 			Annuellement en juin		<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de diffusions à l'aide de différents outils de communication

