

# PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉS 2017-2018

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

Le 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 :

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 2017

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

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

# TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte .....	1
1. Introduction.....	1
2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité .....	3
2.1 Mission, vision .....	3
2.2 Description territoriale .....	3
2.3 Nombre de personnes œuvrant au CISSS de la Montérégie-Est.....	3
2.4 Structure du CISSS de la Montérégie-Est .....	4
2.5 Installations .....	4
3. Démarches réalisées pour établir un diagnostic organisationnel .....	4
3.1 Nomination d'un coordonnateur du plan d'action pour les personnes handicapées .....	4
3.2 Nomination d'une chargée de projet .....	4
3.3 Création d'un comité PAPH .....	5
4. Diagnostic organisationnel : mesures déjà mises en place dans l'organisation et identification des principaux obstacles par thèmes .....	6
4.1 Emploi.....	6
4.2 Accessibilité des lieux .....	7
4.3 L'obligation d'accommodement raisonnable et l'accès aux services et aux documents.....	9
4.4 Accessibilité Web et documents imprimés .....	13
4.5 Processus d'approvisionnement .....	14
4.6 Activités de sensibilisation .....	14
5. Plan d'action pour l'année 2017-2018 .....	16
<b>Thème</b> .....	18
Accessibilité des lieux .....	18
6. Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées .....	22
7. Conclusion .....	22
8. Adoption et diffusion du plan d'action.....	22
Annexe 1 .....	iii
Annexe 1 : Organigramme du CISSS de la Montérégie-Est .....	iv
Annexe 2.....	v
Annexe 2 : Carte des installations du CISSS de la Montérégie-Est.....	vi

## 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
CLSC	Centre local de services communautaires
CLE	Centre local d'emploi
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
ETC	Équivalent temps complet
GBM	Génie biomédical
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
PTAAC	Plan territorial d'amélioration de l'accès et de la continuité
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
SEMO/SDEM	Service d'aide à l'emploi et de placement en entreprises pour personnes handicapées
SAPA	Soutien à l'autonomie de la personne âgée
TEVA	Transition école vie active
TRIMEPHM	Table régionale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées de la Montérégie
UMF	Unité de médecine familiale

## Mise en contexte

La production d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) est une obligation légale qui vise à améliorer la participation sociale des personnes handicapées. Le MSSS demande aux établissements du réseau de la santé de produire ce plan d'action pour le 30 mars 2017. Il est à noter que ce plan d'action est le premier produit par ces établissements.

### 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 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.

Afin de mieux cerner certains 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, au plus tard le 17 décembre 2005, 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 envahissant du développement ou à un trouble grave de santé mentale.

Pour ce premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Est, un groupe de travail réunissant des représentants de diverses directions du CISSS a été constitué. Ce plan d'action est le résultat des travaux des membres de ce comité.

La première étape du comité a été de produire un diagnostic organisationnel faisant état des éléments suivants :

- La proportion des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement
- Le niveau d'accessibilité des installations
- La prise en compte d'un approvisionnement en biens et services accessibles
- La mise en œuvre de la politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées
- L'accessibilité des sites Web
- La planification d'activités de sensibilisation dans le cadre de la semaine des personnes handicapées.

Ce diagnostic organisationnel a permis de mettre en lumière les réalisations et les différents obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein du CISSS.

Suite à la réalisation de ce diagnostic, des obstacles prioritaires ont été identifiés et les objectifs et actions concrètes envisagées pour les réduire ou les éliminer ont été établis.

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

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est est un établissement public qui est issu de la fusion des trois centres de santé et de services sociaux Pierre-Boucher, Pierre-De Saurel et Richelieu-Yamaska et du Centre jeunesse de la Montérégie, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2015, date de l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*.

### 2.1 Mission, 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 socio-sanitaire 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.

### 2.2 Description territoriale

Le CISSS 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 soit 39 % de la population de la région.

### 2.3 Nombre de personnes œuvrant au CISSS de la Montérégie-Est

Au 31 mars 2016, 11 000 personnes et 745 médecins travaillaient dans les installations du CISSS de la Montérégie-Est. Un millier de bénévoles participaient dans les différents services à la clientèle de l'organisation. L'établissement a

également reçu 352 stagiaires en médecine, 691 stagiaires au niveau des services multidisciplinaires et 1015 stagiaires en soins infirmiers.

## **2.4 Structure du CISSS de la Montérégie-Est**

L'organigramme est présenté à l'annexe 1.

## **2.5 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 2. Son siège social est situé au 2750, boulevard Laframboise à Saint-Hyacinthe.

## **3. Démarches réalisées pour établir un diagnostic organisationnel**

### **3.1 Nomination d'un coordonnateur du plan d'action pour les personnes handicapées**

La direction générale du CISSS de la Montérégie-Est, afin de répondre à ses obligations, a mandaté la directrice des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique à la réalisation du PAPH.

### **3.2 Nomination d'une chargée de projet**

Nathalie Deschênes, directrice des programmes DI-TSA et DP a mandaté madame Catherine Bisson, chef d'administration des programmes DI-TSA pour orchestrer l'ensemble des travaux.

### 3.3 Création d'un comité PAPH

La rédaction du PAPH ne peut se faire sans la collaboration d'autres directions du CISSS de la Montérégie-Est. Dans un premier temps les directions suivantes ont été ciblées :

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

Un comité de travail a été mis en place pour réaliser le diagnostic organisationnel. Ce comité poursuivra ses travaux pour concevoir et réaliser le plan d'action. Voici les personnes qui composent le comité PAPH.

- Magali Dupont, conseillère en communication, Direction des ressources humaines, communications et des affaires juridiques.
- Sébastien Ouellet, agent de gestion du personnel au service d'acquisition et rétention des talents, Direction des ressources humaines, des 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.
- Daniel Poulin, adjoint à la directrice, planification des immobilisations, équipements et GBM, Direction des services techniques.
- Denis Verville, chef de service gestion de projets, Direction des services techniques.
- Michel Poulette, coordonnateur buanderie-lingerie, Direction de la logistique.
- 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.

De plus, dans le cadre des travaux, des liens ont été faits avec :

- Commissaire aux plaintes
- Responsable de l'accès aux documents
- Regroupement des organismes pour personnes handicapées de la Rive-Sud et regroupement des personnes handicapées de la Vallée-du-Richelieu.

## 4. Diagnostic organisationnel : mesures déjà mises en place dans l'organisation et identification des principaux obstacles par thèmes

### 4.1 Emploi

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics oblige les organismes de plus de 100 employés et employées à mettre sur pied des programmes d'accès à l'égalité de manière à favoriser l'embauche de personnes membres d'un groupe victime de discrimination en emploi.

#### Mesures déjà mises en place

Le CISSS est soumis à la loi et met en place des mesures pour répondre aux exigences. Notons les mesures suivantes dans le processus de dotation de trois des quatre établissements fusionnés du CISSS de la Montérégie-Est :

- Dans toutes les offres d'emploi publiées par le CISSS, une note est inscrite soulignant que le programme d'accès, égalité en emploi est appliqué et que les personnes handicapées peuvent faire part de leurs besoins particuliers relativement au processus de sélection pour l'emploi sollicité afin de faciliter l'étude de leur candidature.

#### Obstacles identifiés

- La loi impose une reddition de compte notamment au niveau du nombre d'embauches. Cette reddition de compte, dans un contexte de fusion, doit être revue pour être harmonisée et un porteur de dossier devrait être identifié pour en assurer le suivi.
- Pour l'année financière 2015-2016, la proportion de personnes handicapées à l'emploi du CISSS était de 0,5 %. (63 employés au total, 26 dans le RLS Pierre-Boucher; 16 dans le RLS Richelieu-Yamaska, 6 dans le RLS Pierre-De Saurel).

<b>Mesures déjà mises en place</b>	<b>Obstacles identifiés</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un questionnaire d'auto-identification est rempli par les nouveaux employés pour recenser les personnes visées par le programme d'accès à l'égalité en emploi dont font partie les personnes handicapées.</li> </ul> <p>Suite à l'embauche d'une personne handicapée, des mesures d'adaptation de poste de travail sont possibles. Le gestionnaire qui accueille le nouvel employé peut faire une demande d'évaluation/recommandations du poste de travail au bureau de santé. Cependant, le budget requis pour les adaptations sera imputé dans son service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bien que des adaptations de poste de travail soient possibles, il n'y a pas de budget prévu dans les directions pour le faire. L'imputation des dépenses est réalisée dans la direction/service qui en fait la demande.</li> </ul>
<p><b>4.2 Accessibilité des lieux</b></p> <p>Tous les bâtiments publics conçus et construits après 2008 devraient respecter les normes de conception sans obstacle du <i>Code de construction du Québec</i> (Conseil national de recherche du Canada et Régie du bâtiment du Québec 2008). Aussi, lorsqu'il y a transformation majeure, ces normes devraient être tenues en compte.</p>	
<b>Mesures déjà mises en place</b>	<b>Obstacles identifiés</b>
<p>Dans l'ensemble des nouveaux projets de construction et de rénovation, le code national du bâtiment s'applique.</p>	<p>Des audits ont été réalisés dans les 3 grands hôpitaux. Le document « Évaluation de l'accessibilité des hôpitaux CISSS de la Montérégie-Est » fait état des différentes observations réalisées dans cette démarche.</p>

Mesures déjà mises en place	Obstacles identifiés
<p>Un plan de réaménagement des ascenseurs dans les différentes installations a également été réalisé afin de respecter les normes d'accessibilité à ce niveau.</p>	<p>Les observations inscrites ne sont pas exhaustives, mais sont un point de départ dans l'identification des principaux obstacles pouvant être présents dans nos principaux bâtiments. Ils ont été réalisés à partir des principaux critères décrits dans le guide de conception sans obstacle. Par ailleurs, l'exercice a été réalisé en ne considérant que le déplacement des usagers/visiteurs ayant des incapacités motrices dans les installations.</p> <p>L'identification des obstacles potentiels mériterait d'être poursuivie en considérant d'autres types d'incapacités (ex. : visuelles...) et d'autres installations.</p>

### 4.3 L'obligation d'accommodement raisonnable et l'accès aux services et aux documents

Par le biais de la politique d'accès aux documents et aux services, le gouvernement invite chaque ministère ou organisme à inclure dans sa déclaration de services aux citoyens et aux citoyennes un engagement à prendre les mesures nécessaires pour adapter ses documents et ses services publics aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées. Afin d'atteindre cet objectif, la politique repose sur deux grandes orientations qui doivent nous guider:

- 1- Prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public;
- 2- Entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Par ailleurs, les organismes publics doivent se doter de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public.

<b>Mesures déjà mises en place</b>	<b>Obstacles identifiés</b>
<p><b>Accès aux documents :</b></p> <p>Le CISSS de la Montérégie-Est s'assure de respecter la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Une responsable est identifiée pour s'assurer de l'application de cette loi. Il s'agit de Me Annick Bergeron.</p> <p>Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès. Cependant, aucune demande en ce sens n'a été documentée dans la dernière année.</p>	

Mesures déjà mises en place	Obstacles identifiés
<p><b>Accès aux services :</b></p> <p><b>1- Plaintes :</b></p> <p>Actuellement, le système de classement des plaintes ne permet pas de discriminer facilement les plaintes pouvant être en lien avec l'intégration et/ou la participation sociales des personnes handicapées au sein de notre organisation.</p> <p>Dans la dernière année, notons que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aucune plainte spécifique à l'accès aux services des personnes handicapées n'a été documentée.</li> <li>- Aucune discrimination documentée de façon formelle quant à l'accès aux services.</li> </ul> <p><b>2- Création des directions DI-TSA et DP et actions en lien avec accessibilité et continuité des services</b></p> <p>Depuis la création des CISSS et des CIUSSS, une nouvelle direction en DI-TSA et DP a vu le jour. L'ensemble des actions de cette direction vise à améliorer l'accès et la continuité des services des personnes ayant une déficience. Notons notamment le suivi et reddition de comptes des mesures découlant du plan territorial d'amélioration de l'accessibilité et de continuité aux services (PTAAC). De façon plus précise, notons les résultats concernant le délai d'accès au premier service (la cible est de 90 %) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Taux de demandes de services traitées en CLSC, selon les délais définis comme standards du plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience physique – TOUS ÂGES – TOUTES PRIORITÉS = 91,8 %.</li> </ul>	<p><b>Accès aux services :</b></p> <p>Pour l'année financière 2015-2016, le système de classement des plaintes ne permet pas de discriminer les plaintes qui concernent spécifiquement l'accès aux services des personnes handicapées.</p> <p>Bien que des efforts soient déployés pour répondre à l'ensemble des critères du PTAAC, tous les éléments requis ne sont pas présents.</p> <p>Les principaux défis sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mise en place d'un guichet unique.</li> <li>- L'actualisation du rôle de l'intervenant pivot.</li> <li>- La rédaction de processus formels appuyant les actions entreprises.</li> </ul>

Mesures déjà mises en place	Obstacles identifiés
<p>➤ Taux de demandes de services traitées en CLSC, selon les délais définis comme standards du plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme – TOUS ÂGES – TOUTES PRIORITÉS = 94.8 %.</p> <p><b>Autres mesures :</b> Des intervenants et gestionnaires du CISSS de la Montérégie-Est participent à de nombreuses tables de concertation des partenaires œuvrant auprès des personnes handicapées dans chacun des réseaux locaux de service. Notons les tables suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Table des personnes handicapées de la Rive-Sud</li> <li>- Table des personnes handicapées de Sorel</li> <li>- Table de concertation pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde de la Montérégie</li> <li>- Table régionale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées de la Montérégie (TRIMEPHM)</li> <li>- Table de continuité entre les services spécifiques et spécialisés (DI-TSA).</li> </ul>	

<b>Mesures déjà mises en place</b>	<b>Obstacles identifiés</b>
<p>Programmes pour soutien aux usagers et leurs familles : Les usagers DI-TSA et DP ainsi que leurs familles ont accès aux programmes de soutien à la famille et aux allocations directes de chèque emploi-service.</p> <p>Transition école vie active (TEVA) : Certaines écoles secondaires du territoire interpellent notre équipe DI-TSA et DP pour préparer la transition après le parcours scolaire.</p>	<p>Bien qu'une direction DI-TSA-DP soit créée, certains programmes et clientèles demeurent sous la direction SAPA, notamment la clientèle déficience physique, ainsi que la gestion des allocations directes de chèques emploi-service pour l'ensemble des clientèles.</p> <p>Aussi, pour une clientèle commune (ex : DI-TSA), les mécanismes d'évaluation et d'octroi des montants d'allocation directe aux personnes handicapées de soutien à la famille ne sont pas harmonisés d'un territoire à l'autre.</p> <p>Ces constats amènent actuellement des défis de continuité de service d'un programme à l'autre et d'un territoire à l'autre pour l'utilisateur susceptible d'avoir des services dans les différents programmes et territoires.</p> <p>La démarche TEVA est peu réalisée sur notre territoire.</p>

#### 4.4 Accessibilité Web et documents imprimés

L'accessibilité des sites Web et des documents imprimés aux personnes handicapées est une condition essentielle à leur accès à l'information.

Trois standards sur l'accessibilité du Web aux personnes handicapées sont à tenir en compte :

- 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).

<b>Mesures déjà mises en place</b>	<b>Obstacles identifiés</b>
<p>Le CISSS de la Montérégie-Est respecte les conseils du « <i>Guide de pratique pour vos documents imprimés</i> » produits par l'Institut Nazareth et Louis-Braille pour les documents officiels adressés à la clientèle et qui sont révisés par le Service des communications organisationnelles.</p> <p>Le Portail Web régional dont fait partie le CISSS de la Montérégie-Est est actuellement en refonte. Il sera réalisé avec la collaboration des deux autres CISSS de la Montérégie. Dans le cadre des travaux, des experts en déficience visuelle sont consultés et font partie intégrante de la démarche.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les différentes équipes de direction produisent des documents écrits adressés à la clientèle sans consulter le Service des communications organisationnelles. Or l'ensemble des directions ne connaît pas les normes d'accessibilité quant à la production de documents imprimés. L'offre de service des communications organisationnelles mériterait d'être mieux connue.</li><li>- Le Portail Web régional est actuellement en refonte. Le Portail actuel ne répond pas entièrement aux normes d'accessibilité.</li></ul>

#### 4.5 Processus d'approvisionnement

Dans l'article 61.3 de la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, on souligne que « 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 ».

##### Mesures déjà mises en place

##### Obstacles identifiés

Processus d'approvisionnement basé essentiellement sur le moindre coût et ne tient pas compte des besoins possibles d'accessibilité.

La politique des contrats et gestions contractuelles n'inclut pas des mesures d'approvisionnement universelles.

#### 4.6 Activités de sensibilisation

##### Mesures déjà mises en place

##### Obstacles identifiés

Dans tous les établissements, les affiches produites par l'OPHQ dans le cadre de la semaine des personnes handicapées ont été distribuées dans les principaux bâtiments.

Pour l'année 2015-2016, dans les RLS Pierre-De Saurel et Pierre-Boucher, la direction DI-TSA et DP a participé à des activités de sensibilisation organisées avec la collaboration des regroupements des personnes handicapées et/ou des villes.

Notons notamment:

- Participation à une activité dans le cadre de la semaine québécoise de la déficience intellectuelle dans le RLS Pierre-De Saurel.

- 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.

La collaboration de la Direction adjointe des communications, des relations médias et ministérielles permettrait potentiellement d'élargir la portée des activités de sensibilisation.

<b>Mesures déjà mises en place</b>	<b>Obstacles identifiés</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participation à une activité de sensibilisation dans le cadre de la semaine québécoise des personnes handicapées dans le RLS Pierre-Boucher.</li> </ul>	<p>Par ailleurs, au-delà des activités de sensibilisation ponctuelles, les regroupements des personnes handicapées consultés soulignent que certaines situations de handicap peuvent être causées par des attitudes, des valeurs, de l'ignorance ou même des préjugés. Or, plusieurs des personnes handicapées fréquentant leurs organismes disent en être victimes. Elles attribuent ces situations au manque de connaissance face à leurs incapacités et particularités et ce, plus particulière des personnes directement en contact avec eux (ex. : personnel dans les réceptions).</p>

## 5. Plan d'action pour l'année 2017-2018

Thème	Obstacles priorisés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Responsable
Emploi	<p>Absence d'harmonisation du processus de reddition de compte de la loi sur l'accès à l'emploi dans un contexte de fusion de quatre établissements.</p> <p>Porteur du dossier d'accès en emploi n'est pas identifié.</p>	Établir un processus de reddition de compte en lien avec la loi sur l'accès à l'emploi spécifique à notre CISSS.	<p>Identifier un porteur du dossier pour le CISSS.</p> <p>Identifier les mécanismes de suivi de reddition de compte, incluant le nombre de postulants, le nombre d'employés embauchés post-entrevue, les mesures d'adaptations mis en place pendant et après le processus d'embauche.</p> <p>Mise en place d'un comité de travail pour actualisation d'un guide de ressource.</p>	<p>Un porteur de dossier est identifié.</p> <p>Le processus de reddition de compte est établi et il 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>	DHRCAJ

Thème	Obstacles priorités	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Responsable
	<p>Absence de budget spécifique pour l'adaptation de poste de travail requise suite à l'embauche de personnes handicapées.</p> <p>Manque de connaissance des mesures/services existants entourant les personnes handicapées en matière d'emploi.</p>	<p>Avoir un budget centralisé pour l'adaptation des postes de travail.</p> <p>Identifier 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 de rétention des talents sur le sujet.</p>	<p>Entente avec le secteur des finances.</p> <p>Informers les gestionnaires et le personnel du service d'acquisition et de rétention des talents du budget centralisé.</p> <p>Lien avec l'ordre des conseillers en ressources humaines.</p> <p>Lien avec le SEMO-SDEM et le CLE.</p>	<p>Un budget centralisé est disponible pour l'adaptation des postes de travail.</p> <p>Un guide des ressources/mesures existantes est réalisé et diffusé au personnel du service acquisition et rétention des talents.</p>	<p>DDITSADP</p> <p>Collaboration DRHCAJ</p>

Thème	Obstacles priorités	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Responsable
Accessibilité des lieux	L'état de situation de l'accessibilité des bâtiments est amorcé, mais pourrait être approfondi.	<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 par le biais du soutien partenaire en DP 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>DST</p> <p>Collaboration DDITSADP</p>
	Les ascenseurs des différents hôpitaux ne répondent pas aux normes d'accessibilité.	Procéder au réaménagement des ascenseurs des principaux hôpitaux afin qu'ils répondent aux normes d'accessibilités.	Actualiser le plan de réaménagement des ascenseurs.	<p>En 2017-2018, une mise aux normes des ascenseurs est réalisée pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe</li> <li>- Hôpital Honoré-Mercier, pavillon Saint-Charles.</li> </ul>	DST

Thème	Obstacles priorisés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Responsable
	La terrasse extérieure du Centre d'hébergement Andrée-Perrault présente une pente importante.	Réaménager la terrasse extérieure du centre d'hébergement selon les normes de conception sans obstacle.	Actualiser le plan de réaménagement de la terrasse extérieure.	La terrasse extérieure du Centre d'hébergement Andrée-Perrault est réaménagée et permet d'accueillir les personnes à mobilité réduite.	
Accessibilité et continuité des services	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.	Réviser et établir un guide de pratique du cheminement d'allocation et de suivi du SAF (soutien à la famille).	Comité de travail  Révision des principes directeurs de gestion des sommes allouées Révision des outils d'évaluation Révision des processus administratifs.  Rééquilibrage budgétaire.	Un guide de pratique pour l'ensemble du CISSS est réalisé et mis en application.	DDITSADP
	Offre de services en DI-TSA et DP est réalisé par trois CISSS en Montérégie.	Établir des trajectoires de services efficaces et efficientes entre les trois CISSS de la Montérégie.	Comité de travail avec les CISSS de la Montérégie.	Processus d'accès simples qui respectent les standards d'accès et de continuité. Utilisation d'outils communs	DDITSADP

Thème	Obstacles priorisés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Responsable
	Peu de démarches TEVA réalisées.	Faire des démarches TEVA avec chaque commission scolaire.	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.  Explorer des modes de financement de nouvelles places en activités de jour.	Établir les obstacles à la mise en place de TEVA dans chaque commission scolaire.  Faire un plan d'action avec chaque commission scolaire pour mettre en place le TEVA.  Développer de nouvelles places en activités de jour.	DDITSADP
Accessibilité Web et des documents imprimés	Les documents imprimés et remis à la clientèle de la direction 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 direction DITSA DP.	Faire le recensement des documents écrits adressés à la clientèle.  Les réviser avec normes d'accessibilité.	Les principaux documents d'informations adressés à la clientèle de la direction DI-TSA et DP sont recensés et adaptés pour répondre aux normes d'accessibilité.	DRHCAJ
	Le Portail Web régional est en refonte. Actuellement, il ne répond pas entièrement aux normes d'accessibilité.	Refonte du Portail Web régional dont fait partie le CISSS de la Montérégie-Est	Comité de travail montérégien	En mars 2018, le Portail Web régional est revu et mis en place et répond aux principales normes d'accessibilité.	DRHCAJ et DRI des trois CISSS de la Montérégie

Thème	Obstacles priorisés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Responsable
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.	Tenir une activité d'information sur les principes de l'approvisionnement accessible.	Réalisation de l'activité d'information.	DRF
Sensibilisation	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).	DRHCAJ  Collaboration DDITSADP

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

Aucune plainte n'a été reçue en regard de l'accès aux documents et aux services offerts en 2016-2017.

Le nombre de mesures d'accommodement mis en place n'est pas disponible, car il n'a pas été consigné.

## **7. 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 une opportunité d'échange et de sensibilisation avec des directions qui sont en contact moins régulièrement avec les personnes handicapées.

Cette étape a permis de mettre en lumière les actions déjà existantes au sein de notre organisation, mais aussi les principaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées fréquentant notre CISSS à titre d'usagers, de visiteurs ou de partenaires. Les obstacles prioritaires feront l'objet d'actions concrètes afin de les réduire ou les éliminer et établiront un plan d'action qui permettra de favoriser la participation sociale des personnes handicapées.

## **8. Adoption et diffusion du plan d'action**

Le plan d'action a été adopté le 2 février 2017 au Comité de coordination du soutien professionnel et administratif. Il est disponible sur le site Internet de l'organisation à l'adresse [www.santeme.quebec](http://www.santeme.quebec)

# **Annexe 1**

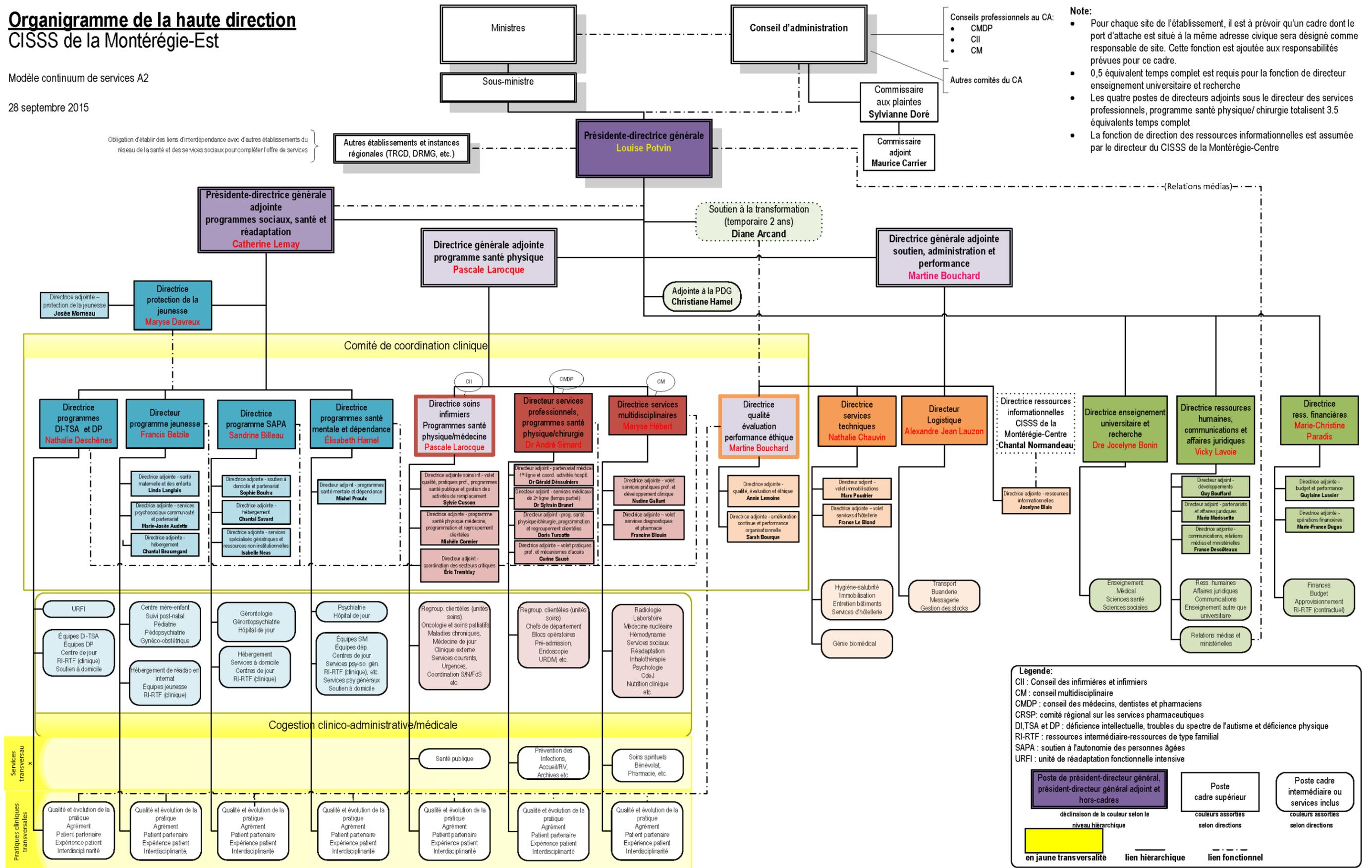
# Annexe 1 : Organigramme du CISSS de la Montérégie-Est

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

Modèle continuum de services A2

28 septembre 2015

Obligation d'établir des liens d'interdépendance avec d'autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux pour compléter l'offre de services



- Note:**
- Pour chaque site de l'établissement, il est à prévoir qu'un cadre dont le port d'attache est situé à la même adresse civique sera désigné comme responsable de site. Cette fonction est ajoutée aux responsabilités prévues pour ce cadre.
  - 0,5 équivalent temps complet est requis pour la fonction de directeur enseignement universitaire et recherche
  - Les quatre postes de directeurs adjoints sous le directeur des services professionnels, programme santé physique/ chirurgie totalisent 3.5 équivalents temps complet
  - La fonction de direction des ressources informationnelles est assumée par le directeur du CISSS de la Montérégie-Centre

# **Annexe 2**

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

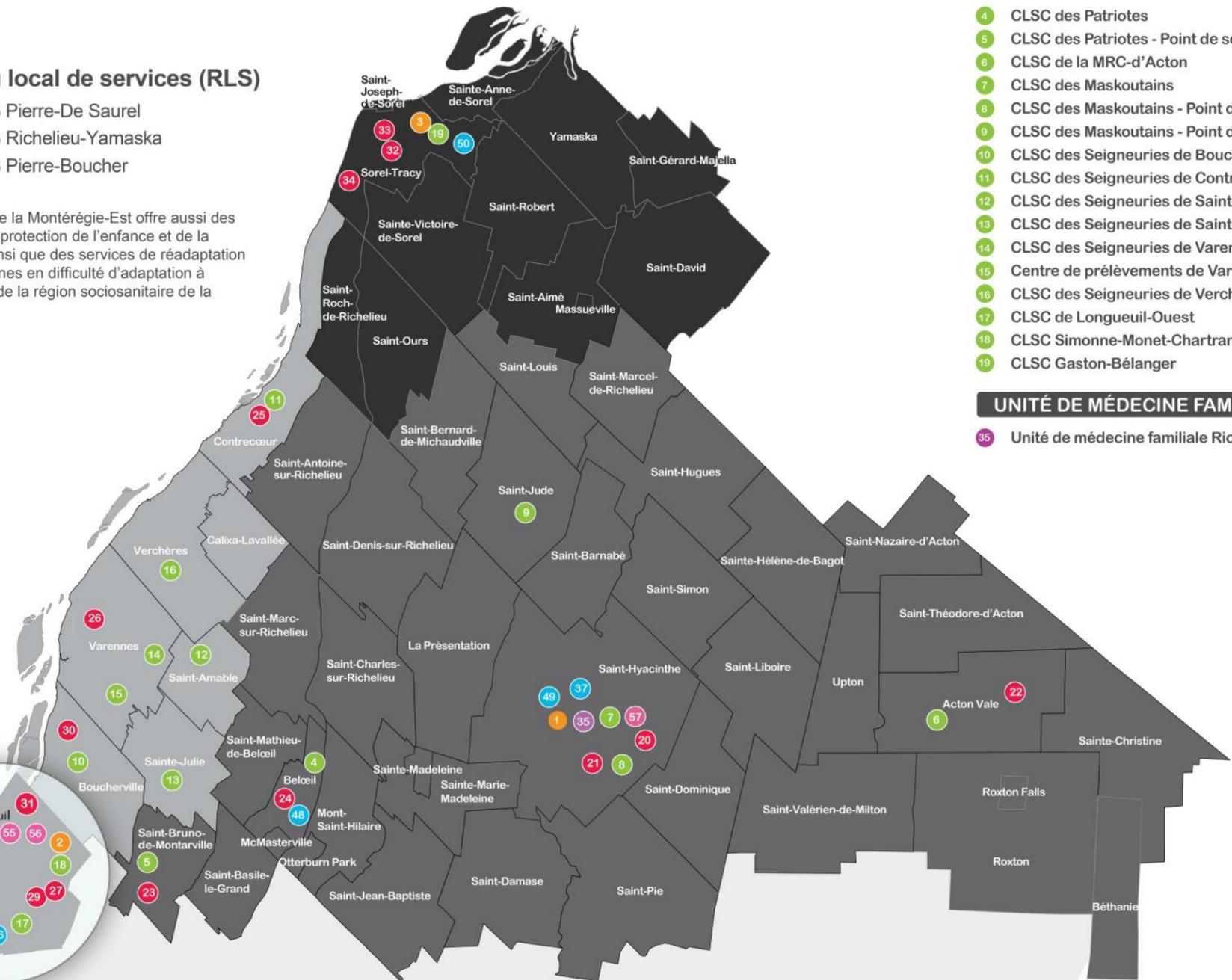
Québec

# 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
- 5 CLSC des Patriotes - Point de service Saint-Bruno
- 6 CLSC de la MRC-d'Acton
- 7 CLSC des Maskoutains
- 8 CLSC des Maskoutains - Point de service Centre-ville
- 9 CLSC des Maskoutains - Point de service 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 Sainte-Julie
- 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

## UNITÉ DE MÉDECINE FAMILIALE

- 35 Unité de médecine familiale 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

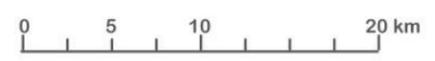
- 36 Campus de Longueuil (réadaptation en internat et services psychosociaux)
- 37 Campus de Saint-Hyacinthe (réadaptation en internat)
- 38 Campus de Chambly (réadaptation en internat)
- 39 Campus de Valleyfield (réadaptation en internat et services psychosociaux)
- 40 Foyer l'Envol et l'Aquarelle (réadaptation 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 (Beloil)
- 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 45 46 51 52 53 54



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

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

Québec 