

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

Québec 

# Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2024

**BILAN 2023-2024**

**NOUVEAU PLAN 2024-2026**

**05 NOVEMBRE 2024**

**ADOPTÉ EN COMITÉ DE DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT LE : 22 OCTOBRE 2024**

Le document Plan d'action à l'égard des personnes handicapées Bilan 2023-2024 et dépôt du nouveau plan 2024-2026 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 : 978-2-550-88691-4)

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

## TABLE DES MATIÈRES

### Table des matières

1. INTRODUCTION .....	4
2. COMITÉ DE TRAVAIL ET COORDINATION DE LA DÉMARCHE POUR ACTUALISER LE PLAN D'ACTION .....	4
3. BILAN DES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2023-2024 .....	5
4. TRAITEMENT DES PLAINTES 2023-2024 .....	5
5. PLAN D'ACTION 2024-2026 .....	6
6. CONCLUSION .....	13
7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION .....	14
8. ANNEXE 1: CARTE TERRITORIALE DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-EST .....	15

## 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
DPDITSADP	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 quatrième Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) a été adopté par le CISSS de la Montérégie-Est pour les années 2022-2024. Nous ferons état du bilan de nos actions pour l'année 2023-2024 et déposerons notre nouveau plan proposé et adopté au comité de direction de notre établissement pour 2024-2026.

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

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

Ces travaux ne peuvent se faire sans la collaboration d'autres directions du CISSS de la Montérégie-Est. Les directions suivantes ont donc été mises à contribution pour faire le bilan des actions réalisées en 2023-2024 et pour déposer un nouveau plan pour 2024-2026

- Direction des ressources humaines,
- Direction des communications.
- Direction des services techniques
- Direction des ressources financières
- Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche.

Un comité de travail dit opérationnel en assure le suivi avec des représentants de chacune de ces directions et aussi bonifié par la présence d'une usagère partenaire ayant une déficience physique et d'un employé en situation de handicap.

Voici les personnes qui composent le comité opérationnel PAPH :

- Frédéric Beauregard, chef de programme à la direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique et leader du comité opérationnel

- Joëlle Lallier, conseillère en communication, Direction des ressources humaines, communications et des affaires juridiques.
- Émilie Côté, Conseillère en soins infirmiers gestion santé et sécurité au travail
- Chloé Langevin, professionnelle acquisition-rétention de talents
- Valérie Gauthier, professionnelle en développement organisationnel
- Katherine Lennevielle, Technicienne en administration à la DEUR
- Mariana Guastella cheffe de service aux approvisionnements volet médical
- Éric Lapierre, coordonnateur des installations matérielles secteur Est
- Marie-Chantal Salvas, usager partenaire avec déficience physique.
- Gérard Waongo, employé en situation de handicap en centre d'hébergement

Voici les personnes qui composent le comité stratégique PAPH :

- Stéphane Bérubé, Directeur par intérim des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
- Patrick Ducharme, Directeur des ressources financières
- Jacynthe Boisvert, Directrice adjointe des ressources humaines - DO
- Daniel Fillion, Directeur des services techniques
- Alexandre Racine, Directrice adjointe approvisionnement et distribution (DAL)
- Catherine Bourgault-Poulin, Direction des communications
- Sophie Poirier, Directrice de l'enseignement universitaire et de la recherche
- Frédéric Beauregard, Chef d'administration des programmes DI-TSA 0-100 ans et DP 0-17 ans et responsable du comité opérationnel.

**Coordonnateur des services aux personnes handicapées** : Stéphane Bérubé directeur direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

**Responsable du plan d'action** : Stéphane Bérubé, directeur direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique et Frédéric Beauregard chef de programme à la direction DI-TSA-DP et leader du comité opérationnel.

### 3. Bilan des activités réalisées en 2023-2024

Vous trouverez ici l'ensemble de nos réalisations de la dernière année dans la section Bilan mars 2024.

GÉNÉRAL						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2024
Peu de représentativité d'usager au comité opérationnel	Intégrer si possible un autre usager partenaire au comité opérationnel Sollicitation Recrutement Intégration	Au moins un usager partenaire est intégré au comité opérationnel.	DI-TSA-DP DQEPE	Octobre 2022	<input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input checked="" type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	Cet objectif était atteint en 2022-2023 il n'aurait pas dû se retrouver dans la mise à jour. Nous avons un usager avec déficience physique sur notre comité.

APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2024
Peu de considération des besoins spécifiques des personnes handicapées par l'ensemble des requérants de l'organisation lors des demandes d'achat ou d'approvisionnement	Réviser la requête de besoins afin que les services requérants tiennent en compte la réponse aux besoins des personnes handicapées dans leur demande d'approvisionnement.	Requête révisée	Direction des ressources financières	Décembre 2023	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	La révision du formulaire de requête a été réalisée afin de tenir compte des besoins d'adaptation nécessaire pour les personnes en situation de handicap. Cette démarche a été réalisée avec la direction de l'approvisionnement, le gestionnaire DI-TSA-DP et notre usagère partenaire. Reste à s'assurer de sa diffusion et utilisation.

## ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, INSTALLATIONS ET IMMEUBLES

Obstacles prioritisés	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2024
<b>Manque de connaissance du personnel des services techniques sur l'accessibilité universelle (au-delà du code du bâtiment).</b>	Assurer le suivi de la formation reçue à l'automne 2022  Identifier les nouveaux besoins de formations  Assurer le suivi des besoins, si requis	<b>Sondage réalisé auprès de tous les chargés de projet</b>  Nouveaux besoins identifiés	Direction des services techniques	Mars 2024	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	<p>10 personnes ont répondu au sondage, il faudra modifier notre approche pour recevoir plus de rétroaction pour donner suite aux formations. Pas de nouveaux besoins identifiés.</p> <p>Nouveau groupe de formation en mars 2024 et convenons que celle-ci soit disponible en continu.</p>
<b>L'accessibilité des lieux de diverses installations ne répond pas à l'ensemble des normes d'accessibilité universelle. Les personnes handicapées vivent des obstacles variés selon l'installation et la nature de leurs incapacités.</b>	Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité dans le cadre des travaux en cours dans les installations du CISSS de la Montérégie-Est.  Impliquer des experts en accessibilité universelle pour les projets majeurs de construction ou rénovation	<b>Des experts en accessibilité universelle participent aux projets majeurs de construction ou rénovation</b>	Direction des services techniques	Mars 2024	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	<p>Dans le cadre des travaux entourant la mise en œuvre des maisons des aînés et maison alternative des experts ont été consultés pour maximiser l'accessibilité et créer des environnements adaptés aux usagers en situation de handicap. Objectif à maintenir pour tout projet dans l'organisation.</p>
<b>Signalisation ne répond pas toujours aux besoins des personnes handicapées</b>	Révision de la signalisation de l'hôpital Honoré-Mercier Dans les travaux, tenir en compte les besoins spécifiques des clientèles handicapées, notamment des personnes ayant une incapacité visuelle	<b>Signalisation révisée</b>	Direction des services techniques	Décembre 2023	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	<p>La révision de la signalisation de l'hôpital Honoré-Mercier, Pierre Boucher et Pierre de Sorel a été réalisée par une firme externe. Le rapport doit être présenté au comité de direction et pourra ensuite être présenté au comité opérationnel PAPH. Objectifs en cours et non complété.</p>

**ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, INSTALLATION ET IMMEUBLES ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC EMBAUCHE, CONDITION DE TRAVAIL ET MAINTIEN EN EMPLOI**

<b>Obstacles priorités</b>	<b>Mesure</b>	<b>Cibles/indicateurs de résultats</b>	<b>Responsable(s)</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Avancement des travaux</b>	<b>Bilan mars 2024</b>
<b>Connaissance des obstacles vécus par les personnes handicapées</b>	Mieux connaître, en continu, les obstacles vécus par les personnes handicapées lors de leur intégration au travail Assurer un suivi	Sondage réalisé à tous les nouveaux employés suite à leur embauche	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	En continu	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	Questionnaire transmis par les RH aux personnes qui s'identifiaient ayant une situation de handicap, mais peu de retour. On ne peut exiger légalement de recevoir ces informations si l'employé ne souhaite pas les partager.
<b>Manque de précisions relatif aux rôles et responsabilités des divers acteurs dans les processus d'intégration et de maintien à l'emploi</b>	Revoir et améliorer, en collaboration avec le service de santé, le processus d'intégration à l'emploi des personnes handicapées et les processus d'accommodement en cours d'emploi Réviser les rôles et responsabilités de chacun : service de rétention des talents, bureau de santé et gestionnaire du service receveur dans le cadre d'un comité de travail		Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Mars 2024	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté une	Une procédure est en cours de rédaction, afin qu'un suivi soit fait 3 semaines suivant l'embauche d'un employé avec restriction. Les syndicats doivent être avisés de ce suivi.
<b>Faible proportion d'embauche de personnes handicapées</b>	Augmenter le nombre de personnes handicapées embauchées Se doter d'une stratégie d'attraction et de recrutement des personnes handicapées qui inclut notamment une mesure d'attraction de stagiaires Identifier les postes de travail pouvant être accessibles aux employés ayant une incapacité.  Poursuivre les activités de sensibilisation	<i>Plan d'action établi et adopté</i>		Mars2024	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	Dépôt de deux projets pour intégration de personnes avec DI OU TSA en CLSC et CHSLD. Importance d'attacher les éléments avec les syndicats pour ne pas avoir de résistance. Actuellement impossible de créer des postes réservés aux personnes en situation de handicap en raison des conventions collectives en vigueur.  Notre comité consultatif des usagers et des proches DI-TSA-DP recommande la tenue d'un salon de l'emploi dédié aux personnes en situation de handicap. Puisque nous n'avons pas de poste réservé, il est difficile de faire un événement semblable, mais nous pourrions nous assurer de participer à un ou des événements de recrutement dans la communauté.
		Postes de travail identifiés.  Au moins deux activités de communication par		Mars 2024	<input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input checked="" type="checkbox"/> Non débuté	Suivi effectué par un membre du comité afin de réactiver cette démarche, mais impossible actuellement avec les conventions collectives de réserver des postes pour personnes en situation de handicap. D'autres démarches doivent être réalisées pour sensibiliser les syndicats. Sans être réservée, une liste

		année pour favoriser l'embauche de personnes handicapées.				de postes potentiels devrait être réalisée.
				En continu	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	Pas de nouvelle action de sensibilisation n'a été réalisée au sein de l'établissement

### COMMUNICATION, SENSIBILISATION ET PROMOTION

Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2024
<b>Manque de connaissance des obstacles vécus par les personnes handicapées fréquentant notre organisation</b>	<p>Actualisation du plan de communication du PAPH avec les objectifs suivants:</p> <p>Faire connaître aux employés et aux usagers les initiatives mises en place afin d'améliorer l'accessibilité aux installations et aux services pour les personnes handicapées. (Notoriété - <i>top of mind</i>). L'organisation devient ainsi un milieu de confiance inspirant autant pour les employés que pour les usagers.</p> <p>Appuyer la campagne de recrutement en faisant rayonner le CISSS de la Montérégie-Est comme employeur de choix pour les personnes handicapées Divers moyens de communication et de sensibilisation</p>	Nombre d'activités de communication différent	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	En continu	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	<p>Le plan de communication de la direction DI-TSA-DP inclue le volet PAPH et celui-ci a été révisé en cours d'année.</p> <p>Des actions concrètes ont été réalisées pour sensibiliser le personnel. Soirée spectre des Talents à Sorel ou de jeunes adultes autistes ont pu se démarquer et faire connaître leurs talents divers à la population (100 personnes ont participé à l'événement)</p> <p>Plateau de travail à la direction des services techniques pour clientèle DI (reportage réalisé)</p> <p>Des actions de communication plus spécifiques au PAPH devront être réalisées dans la prochaine année. Un témoignage d'une employée en situation de handicap a été présenté dans le cadre de la semaine des personnes handicapées et lors d'une campagne de</p>

						recrutement, une image d'employée en situation de handicap a été utilisée. Un article sur la présence d'un stagiaire en pair-aidance au sein de la direction DI-TSA a également été réalisé.
	Offrir une formation de sensibilisation aux besoins et approches adaptées des personnes handicapées au personnel des accueils Inscrire au PDRH des services concernés	Nombre de formations réalisées auprès du personnel des accueils admissions (Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires.  Direction adjointe des services professionnels volets pratiques professionnelles et mécanismes d'accès	PDRH 23-24	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	Ensemble des agentes administratives en DI-TSA-DP ont fait la formation en ligne de 2h20 sur ENA. Validation en cours afin de voir si possible d'intégrer la formation dans le parcours d'accueil. Des nouveaux employés Depuis juillet 2023, 38 personnes ont suivi la formation

### ACCESSIBILITÉ INFORMATION ET AUX DOCUMENTS

Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2024
<b>L'accès à l'information sur les services offerts aux clientèles DITSADP est difficile à trouver</b>	Réviser les contenus de nos sites internet afin de s'assurer qu'ils répondent bien aux besoins des publics cibles et qu'ils soient facilement accessibles.  Santé Montérégie : <a href="https://www.santemonteregie.qc.ca/services#service-category-83">https://www.santemonteregie.qc.ca/services#service-category-83</a>  Recrutement CISSSME : <a href="https://recrutementcisssme.com/">https://recrutementcisssme.com/</a>	Contenu révisé	Communications	mars 2024	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	Des travaux sont toujours en cours afin de faciliter l'accès au site web et aussi aux informations sur le site actuel. Embauche d'un stagiaire dédié à cette tâche au printemps

### ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES

Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2024
<b>Absence de considération des besoins spécifiques des</b>	Réviser du plan de mesures d'urgence-plan de sécurité civile qui tient en compte de la réalité des personnes handicapées	Plan révisé et inclut les mesures spécifiques aux personnes	Direction des services techniques-Sécurité civile,	décembre 2023	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours	La révision du plan de mesure d'urgence a été réalisée afin de tenir compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

<b>personnes handicapées dans le plan de mesure d'urgence de notre établissement</b>	1) Adaptation et incorporation de mesures adaptées dans nos plans de sécurité civile  2) Adaptation de nos plans de formation en fonction des mesures adaptées incorporées dans les plans  3) Mise en place d'une fiche dédiée pour le personnel à mobilité réduite ou déficience visuelle insérée dans la section Code vert des plans de sécurité civile.	handicapées  Plan de formation révisé	mesures d'urgence et stationnement		<input checked="" type="checkbox"/> Terminé  <input type="checkbox"/> Non débuté	
--	--	---	------------------------------------	--	--	--

### ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2024
Bonifier de l'offre de services liée aux activités socioprofessionnelles Poursuite des travaux régionaux notamment sur offre de service en activité de jour  Signer de nouvelles ententes en fonction des opportunités	Plan d'action régional déployé 80% du budget engagé	Direction DI-TSA et DP	décembre 2023	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	Profil des usagers réalisés, transfert d'usagers à prévoir au cours de la prochaine année afin d'utiliser les places en centre d'activité pour les usagers ayant de plus grands besoins et voir à développer de nouvelles places dans la communauté.
<b>Rehausser l'offre de service résidentielle</b>  Poursuite des travaux sur maisons alternatives  Développement de place en logement social	Ouverture maison alternative  Nouvelles ententes signées			Janvier 2024	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté
<b>Augmentation du répit possible pour clientèle DI-TSA-DP</b>	Plus de place de répit disponible sur notre territoire	Direction Di-TSA-DP	Janvier 2024	<input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input checked="" type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	De nouvelles ententes de répits ont été signées avec des organismes communautaires afin de permettre d'augmenter l'accès au répit. 11 nouvelles ententes pour l'équivalent de 72 nouvelles places de répit pour les usagers DI-TSA-DP

<p><b>Réviser les processus de soutien et d'intégration aux enfants DITSADP dans les camps de jour</b></p> <p>Se doter d'un modèle d'entente Montérégien avec les acteurs concernés (municipalités, communautaire) qui clarifient les rôles et responsabilités de chacun</p>	<p>Signature d'au moins une entente sur le territoire</p>	<p>Direction DI-TSA et DP</p> <p>Direction adjointe programme jeunesse - Santé maternelle et des enfants</p>	<p>Avril 2024</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>Le modèle d'entente a été rédigé pour le secteur de Richelieu Yamaska. Suggéré de retirer cet objectif du plan car nécessite encore beaucoup de concertation avec les 3 CISSS' les MRC et les centres de services scolaires</p>
<p><b>Déposer un nouveau plan d'action 2024-2026 pour les personnes handicapées</b></p> <p>Révision du plan actuel et ajout d'objectifs selon l'évolution des travaux du comité opérationnel</p>	<p>Proposition de plan d'action déposé et entériné par le comité de direction</p>	<p>Comité opérationnel et stratégies</p>	<p>avril 2024</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>Le bilan a été réalisé, les objectifs identifiés, mais le plan n'a toutefois pas été rédigé et approuvé par le comité de direction de l'établissement à ce jour. Nous avons toutefois consulté le comité consultatif des usagers et des proches DI-TSA-DP (CCUPDITSADP) afin d'obtenir leurs opinions sur ce qui devrait être nos trois grandes priorités. Nous aurons donc lors dépôt de notre nouveau plan 2024-2026 des objectifs ou priorités coup de cœur du CCUPDITSADP</p>

## 4 Traitement des plaintes 2023-2024

Au cours de la dernière année, la commissaire aux plaintes de notre établissement a reçu et analysé 18 plaintes provenant des usagers ou proches d'usagers ayant une situation de handicap:

### **2 plaintes relativement à l'accessibilité aux services en déficiences physique ;**

- Qualité des services offerts en CHSLD pour un usager ayant une déficience physique
- Délai d'accès jugé inacceptable pour obtenir des équipements nécessaires à sa condition physique

### **16 plaintes relativement à l'accessibilité ou à la qualité des services en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme;**

- 6 plaintes touchant les délais d'accès aux services ou absence de service
- 5 plaintes touchant la qualité des services reçus
- 3 plaintes relativement à l'insatisfaction reliée au soutien financier pour les personnes en situation de handicap
- 2 sur les droits de recevoir les services en langue anglaise

### **Voici les actions correctives qui ont été proposées suite aux analyses effectuées par la commissaire aux plaintes en collaboration avec les gestionnaires de l'établissement :**

- Élaboration d'un aide-mémoire pour aider les requérants dans leur demande d'acquisition d'équipement afin de pouvoir prioriser adéquatement les demandes pour les responsables des centres hospitaliers.
- Clarifier les modalités d'accès à une allocation pour les camps de jour et assurer la sensibilisation des intervenants pour une compréhension harmonisée entre les équipes jeunesse et DI-TSA-DP.
- Information, sensibilisation des intervenants sur les soins de plaies et mesure d'encadrement plus spécifique pour une infirmière visée.

## 5. Plan d'action 2024-2026

Ce plan d'action vise la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2026. Il présente les actions à entreprendre touchant divers thèmes tels l'emploi, l'accessibilité des lieux, l'approvisionnement, la communication et la sensibilisation. Vous trouverez nos nouvelles actions avec le petit logo en vert  et nous sommes aussi fiers d'ajouter à notre plan d'action 2024-2026 l'apport de notre comité consultatif des usagers et des proches en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique Vous trouverez donc quelques actions avec la mention coup de cœur de notre comité consultatif suite à une consultation à cet effet auprès d'eux.



## 6. Conclusion

Malgré le mouvement interne au sein de la direction DI-TSA-DP nous avons pu relancer les comités stratégique et opérationnel permettant de réaliser les différentes actions de notre plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Une meilleure appropriation du plan ainsi que la nomination de nouvelle personne pour le comité opérationnel nous laissent croire que les prochaines années seront positives et permettront encore davantage de faire baisser les barrières et les obstacles pour les personnes en situation de handicap tant concernant l'accès aux services que ceux relativement à l'employabilité.

Nous sommes fiers aussi d'avoir ajouté en cours d'année la consultation auprès du comité consultatif des usagers et des proches en DI-TSA-DP afin que ceux-ci puissent nous aider à prioriser certaines actions plus significatives pour eux. Ceci nous aura permis d'ajouter à notre nouveau plan quelques actions coup de cœur de notre comité consultatif.

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

Le document « Bilan 2023-2024 ainsi que le nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026 » ont été adoptés au comité de direction le 5 novembre 2024. Ces documents ont été déposés sur le site internet de l'organisation à l'adresse [www.santeme.quebec](http://www.santeme.quebec)

