

PLAN D'ACTION

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2023-2024¹

Inclut également le bilan pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2023

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

MARS 2024

*Adopté au comité de direction le 7 mars 2023
Adopté au conseil d'administration le 30 mars 2023*

¹ Le PAPH 2023-2024 couvre la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2024.

Ce *Plan d'action* a été produit par la direction des programmes déficiences (DI-TSA, DP et DV) du CISSS de la Montérégie-Centre. Il sera rendu disponible en version électronique, dès son adoption au Comité de direction et au Conseil d'administration (mars 2023), sur le site Internet suivant : santemonteregie.qc.ca/centre

Table des matières

Liste des acronymes	4
Introduction	6
Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité	7
Population et territoire.....	8
Clientèle et installations	8
Population présentant des incapacités	9
Engagement à réduire les obstacles	10
Personne responsable du plan d'action et collaborateurs.....	11
Direction des programmes DI-TSA, DP et DV :	11
Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques :	11
Direction des services techniques :	11
Direction de la logistique :	12
Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean :	12
Direction de la santé publique :	12
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services :	12
Représentants des usagers partenaires :	12
Diagnostic.....	13
Ressources humaines et recrutement	13
Ressources humaines et communications	14
<i>Accès aux documents</i>	<i>14</i>
<i>Communication adaptée</i>	<i>14</i>
<i>Accessibilité web</i>	<i>15</i>
<i>Sensibilisation et formation</i>	<i>15</i>
Communications et affichage dans les salles d'attente	17
Accessibilité aux installations et signalisation	18
Accessibilité, appels d'offres et contrats	18
Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services	19
Responsabilité populationnelle	20
Leadership en recherche et innovation.....	21
Bilan 2021-2022 du Plan d'action bisannuel 2020-2022 à l'égard des personnes handicapées	22
Plan d'action bisannuel 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées — Identification des obstacles priorités et des mesures retenues.....	30

Liste des acronymes

AIMS	Adaptation en informatique et médias substitués (<i>désormais le SAI : Service d'adaptation de l'information</i>)
ASL	American Sign Language
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centres d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse
CR	Centre de réadaptation
DEAU	Direction de l'enseignement et des affaires universitaires
DI-TSA et DP	Déficiência intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficiência physique
DL	Direction de la logistique
DPD	Direction des programmes déficiences (DI-TSA, DP et DV)
DR	Direction de la recherche
DRHDO-AJ	Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques
DRIM	Direction des ressources informationnelles de la Montérégie
DSI	Direction des soins infirmiers
DSP	Direction des services professionnels
DSPu	Direction de la santé publique

DST	Direction des services techniques
HTSA	Hypothèse d'un Trouble du spectre de l'autisme
INLB	Institut Nazareth et Louis-Braille
LSQ	Langue des signes québécoise
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
RI-RTF	Ressource intermédiaire et de type familial
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SDEM SEMO	Service d'aide à l'emploi et de placement en entreprise pour personnes handicapées de la Montérégie
SRDV	Spécialistes en réadaptation en déficience visuelle
TI	Technologies de l'information

Introduction

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) adoptée en 2004 nous invitent à formaliser annuellement, sous forme de plan d'action, les intentions du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) en ce qui a trait à la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées à la société. En outre, l'obligation de produire un plan d'action annuel fait partie de l'entente de gestion entre le CISSS de la Montérégie-Centre et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

La Loi prévoit que le plan d'action doit faire état des obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui ont été identifiées au sein de l'organisation ainsi que des mesures qui seront prises dans l'année subséquente pour y remédier. Aussi, le plan d'action doit être rendu public annuellement. Enfin, les organismes publics doivent nommer un coordonnateur de services aux personnes handicapées et transmettre ses coordonnées à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Le CISSS de la Montérégie-Centre présente dans ce document son diagnostic et son bilan² à la suite de la mise en place de son précédent plan d'action³, ainsi que son plan d'action bisannuel 2023-2024 (1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2024) à l'égard des personnes handicapées.

² Le bilan pour l'année 2021-2022 couvre la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, ainsi que le bilan du résiduel de l'année (1^{er} avril 2022 au 31 décembre 2022).

³ Plan d'action bisannuel 2020-2022 à l'égard des personnes handicapées du Centre intégré de santé et des services sociaux de la Montérégie-Centre, mars 2022.

Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité

La Montérégie possède la particularité d'être divisée en trois CISSS (Ouest, Centre, Est). Le CISSS de la Montérégie-Centre est issu du regroupement des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) Champlain–Charles-Le Moyne et Haut-Richelieu-Rouville, de l'Institut Nazareth et Louis-Braille, ainsi que de certains mandats pour l'ensemble de la Montérégie, notamment la direction de santé publique, la paie régionale, la direction régionale de l'informatique et les laboratoires.

Pour assurer une véritable intégration des services offerts à la population, le CISSS de la Montérégie-Centre :

- Est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS) ;
- A la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire socio sanitaire, incluant le volet santé publique pour toute la Montérégie ;
- Assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire socio sanitaire ;
- Veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions (CH, CLSC, CHSLD, CPEJ, CR), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales ;
- Conclut des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.).

Ce mandat est réalisé par plus de 13 000 employés et 800 médecins.

Population et territoire

Le CISSS est situé dans la partie centre de la Montérégie et dessert la population d'un territoire de 1 391 km². Il inclut partiellement les municipalités régionales de comté de Rouville, du Haut-Richelieu et de la Vallée-du-Richelieu ainsi qu'une partie de l'agglomération de Longueuil.

Comptant environ 425 000 habitants⁴, le territoire du CISSS de la Montérégie-Centre représente 29 % de la population de la région. Les personnes de 65 ans et plus représentent 19 % des résidents de la Montérégie-Centre (environ 84 500 personnes) et les jeunes de moins de 18 ans, 19,6 % (environ 83 600 personnes).

Clientèle et installations

En ce qui concerne les services offerts en 2020-2021, les hôpitaux du CISSS de la Montérégie-Centre ont comptabilisé 47 431 hospitalisations de courte durée, 15 156 chirurgies d'un jour et 133 433 visites à l'urgence. Par ailleurs, le CISSS de la Montérégie-Centre a hébergé 838 personnes en CHSLD et 281 personnes en RI-RTF (dans le programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées — SAPA). Annuellement, les CLSC du CISSS ont desservi environ 57 103 usagers uniques.

Finalement, le CISSS de la Montérégie-Centre a certaines responsabilités régionales et suprarégionales en raison de ses hôpitaux et de l'INLB qui fournit des services de réadaptation en déficience visuelle spécialisés et surspécialisés à l'ensemble de la Montérégie, mais également à l'échelle du Québec.

En ce qui a trait aux services spécialisés en déficience visuelle, le CISSS de la Montérégie-Centre dessert également la population des régions de Montréal, de Laval ainsi que des RLS de la Haute-Yamaska et de la Pommerai.

Le CISSS de la Montérégie-Centre établit des ententes avec le CISSS de la Montérégie-Ouest où sont intégrés la plupart des services de réadaptation de la région (en déficience physique, déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme). Il collabore également avec le CISSS de la Montérégie-Est où est situé le Centre jeunesse de la Montérégie.

⁴ Source : ministère de la Santé et des Services sociaux, *Estimations de population révisées annuellement* (2016-2021), v. 22-07-2022.

Population présentant des incapacités

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 ». Cette définition s'applique à toute personne, femme ou homme, enfant, adulte ou aîné, ayant une déficience. L'incapacité peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle ou auditive. Elle peut être reliée à des fonctions organiques ou encore, à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale. Notons que la définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques.

Bien qu'il ne soit pas possible de fournir des données précises sur les personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre, il est pertinent de fournir des données sur les personnes vivant avec une incapacité, qu'elle soit légère ou grave. En 2017, environ 174 000 personnes, soit 15,9 % des personnes de 15 ans et plus en Montérégie, déclarent souffrir d'incapacité, une proportion semblable à celle observée au Québec (16,1 %). Cela correspond à environ 42 850 (16,1 %) personnes dans le RTS de la Montérégie-Centre, soit 30 350 (17,3 %) personnes dans le RLS de Champlain et 22 500 (14,7 %) personnes dans le RLS du Haut-Richelieu–Rouville.

Tableau 1 — Proportion de personnes ayant une incapacité selon le type d'incapacité, personnes de 15 ans et plus, Montérégie, Québec, 2017

Type d'incapacité	Nombre estimé	Proportion (%) brute
Douleur	109 350	10,0 %
Flexibilité	60 750	5,6 %
Mobilité	67 500	6,2 %
Santé mentale	49 550	4,5 %
Vision	34 250	3,1 %
Ouïe	30 950	2,8 %
Dextérité	22 400	2,1 %
Apprentissage	38 100	3,5 %
Mémoire	26 750	2,4 %
Développement	12 950	1,2 %*

* La donnée doit être interprétée avec prudence.

Source : statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017.

Parmi les Montérégiens de 15 ans et plus ayant une incapacité en 2017, 40 % présentent une incapacité légère, 22 % une incapacité modérée, 17 % une incapacité sévère et 21 % une incapacité très sévère. Les types d'incapacités les plus fréquemment mentionnées touchent la douleur (10 %), la mobilité (6,2 %) et la flexibilité (5,6 %). Les incapacités liées à la santé mentale, l'ouïe, la dextérité, la mémoire, l'apprentissage, la vision et touchent entre 1,2 % et 4,5 % des personnes de 15 ans et plus en Montérégie. Ces proportions sont semblables à celles observées au Québec.

Engagement à réduire les obstacles

Le comité de direction du CISSS de la Montérégie-Centre affirme sa détermination à réduire, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées faisant partie de la clientèle, des citoyens, des partenaires et toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement, dans le but de contribuer à l'exercice de leur citoyenneté. Par conséquent, il s'engage à déployer les efforts et les ressources qui contribueront à faire échec aux préjugés et à la discrimination, ainsi qu'à améliorer l'accueil, la communication et la dispensation des services pour cette clientèle.

Personne responsable du plan d'action et collaborateurs

Monsieur Étienne Veilleux, directeur des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme, déficience physique et déficience visuelle (DI-TSA, DP et DV) a été désigné responsable du plan d'action pour le CISSS de la Montérégie-Centre. C'est sous sa direction que l'information visant à établir le diagnostic des obstacles pour le CISSS de la Montérégie-Centre a été colligée et que le plan d'action a été élaboré.

Des représentants des directions suivantes ont contribué à produire les informations utiles au diagnostic :

Direction des programmes DI-TSA, DP et DV :

- Étienne Veilleux, directeur
- Geneviève Lizé, adjointe au directeur
- Marie-Audrey Bourbonnais, conseillère-cadre
- Guylaine Cataford, organisatrice communautaire
- Gilles Corbeil, organisateur communautaire

Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques :

- Christian Bussièrès, chef de service des activités d'attraction et de fidélisation des ressources humaines
- Carolyne Rousseau, adjointe au développement organisationnel

Direction des services techniques :

- Richard Pichette, directeur adjoint des services techniques — opérations

Direction de la logistique :

- Frédéric Legault, directeur adjoint de la logistique

Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean :

- Geneviève Lachance, chef du service de la performance, gestion de projets et information de gestion
- Jocelyne Audet, responsable partenariat avec les usagers et expérience usager

Direction de la santé publique :

- Nathalie Bérard, directrice adjointe, direction santé publique de la Montérégie
- Manon Noiseux, chef d'équipe, planification, évaluation et surveillance
- Johanne Croteau, organisatrice communautaire

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services :

- Anne-Laure Cuchet-Lebrun, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services
- Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services

Représentants des usagers partenaires :

Dans le cadre de l'élaboration de la mise à jour, deux personnes présentant un handicap y ont participé.

- Francine Boulet, présidente du comité des usagers de l'INLB
- Laetitia Larabi, personne-ressource au comité des usagers de l'INLB

Diagnostic

Ressources humaines et recrutement

Au 31 mars 2022, le CISSS de la Montérégie-Centre comptait 67 employés ayant déclaré un handicap, la proportion des personnes handicapées qui travaillent pour le CISSS de la Montérégie-Centre était de 0,6 %.

Le CISSS de la Montérégie-Centre applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Ces dernières peuvent également faire part de leurs besoins particuliers relativement à l'emploi sollicité afin de faciliter leur mise en candidature. Le présent exercice de bilan et diagnostic a permis de constater que le formulaire à compléter pour le programme d'accès à l'égalité en emploi n'était pas accessible pour les personnes ayant une déficience visuelle utilisant des logiciels de lecture d'écran.

Le CISSS de la Montérégie-Centre a également mis sur pied le projet SENSÉ, visant à favoriser l'inclusion des personnes ayant une déficience visuelle sur le marché du travail. En développant une culture d'inclusion en milieu de travail auprès des gestionnaires et employés, ce projet a pour objectif d'adapter des postes dans le secteur de la santé et des services sociaux pour maximiser les compétences et l'intégration des personnes diplômées ayant une déficience visuelle en tant que travailleur de ce secteur. C'est donc en actualisant une formation destinée aux gestionnaires du CISSS de la Montérégie-Centre et l'évaluation de plusieurs titres d'emploi dans le secteur de la santé et services sociaux que le projet a été mis en œuvre dans l'établissement en mars 2022.

Ressources humaines et communications

Accès aux documents

S'il n'existe pas à ce jour de politique formalisée en la matière, le service des communications du CISSS de la Montérégie-Centre a le souci de rendre les documents qu'il produit, à destination du personnel et des usagers, les plus accessibles possible, grâce notamment à l'intégration du personnel de l'INLB, habitué à prendre en compte les spécificités des personnes ayant une déficience visuelle. Dans la production d'outils et de documents, le service des communications se préoccupe notamment des polices et tailles de caractères ainsi que des couleurs. L'ensemble du personnel du CISSS impliqué dans la production de documents gagnerait à être davantage formé sur l'accessibilité.

Le service d'adaptation de l'information et médias substituts (AIMS) a développé une formation destinée au personnel qui rédige ou met en page des documents intitulée « Word accessible ». Cette formation sera importante pour les documents dédiés au personnel du CISSS qui seront déposés sur l'intranet, en particulier pour les politiques et procédures, document émanant des ressources humaines, qui concernent l'ensemble des employés de l'établissement.

Communication adaptée

En 2022, plusieurs initiatives ont été prises afin de limiter les obstacles communicationnels, par exemple l'embauche d'une interprète LSQ au 21^e *Symposium sur l'Incapacité visuelle et la réadaptation* ainsi que son sous-titrage, en plus de l'évaluation par le service de l'AIMS, de l'accessibilité de la formation : *Accueillir un employé ayant une déficience visuelle*, dans le cadre du projet SENSÉ.

Accessibilité web

L'accessibilité web permet aux personnes ayant toute forme de limitation ou de handicap d'accéder au contenu d'un site web et ainsi d'exercer leur autonomie dans leurs activités de vie quotidienne et professionnelle. À l'interne, l'utilisation de systèmes accessibles est encouragée et privilégiée. Lorsque ceux-ci ne peuvent être mis en place, des mesures compensatoires sont prévues. En particulier, le système de paie n'étant pas accessible, une procédure a dû être mise en place pour les employés avec une déficience visuelle.

Le service des communications du CISSS ainsi que la direction des ressources informationnelles de la Montérégie comptent parmi leurs employés des gens formés en accessibilité web. Le CISSS fait également appel au comité des usagers de l'INLB afin d'assurer une vigie conjointe concernant l'accessibilité web. Bien que la majorité des standards d'accessibilité soit respectée, certains enjeux demeurent et doivent faire l'objet d'un appel d'offres pour être corrigés.

Aussi, dans la perspective de mieux représenter les structures administratives de l'établissement, le service des communications en collaboration avec la Direction des ressources informationnelles a développé un intranet commun aux différentes composantes du CISSS et qui répond aux normes d'accessibilité. Il a été déployé à l'automne 2020.

Sensibilisation et formation

Le service de l'adaptation de l'information en médias substituts (AIMS) de l'INLB a pour mission de rendre l'information courante en français, en anglais ainsi qu'en d'autres langues, accessible aux personnes ayant un handicap visuel. De plus, l'AIMS offre des services-conseils et du matériel permettant de réduire les situations de handicap des personnes présentant des limitations visuelles dans toutes les sphères de leurs vies.

De plus, la Semaine québécoise des personnes handicapées se tient chaque année au mois de juin. Le service des communications appuie, sur le plan des communications, toute action ou activité portée par les directions cliniques du CISSS, pour diffuser les éventuelles informations ou activités organisées.

Aussi, à l'automne 2022, la formation « *Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap* » a été déployée au CISSS de la Montérégie-Centre, au sein de toutes les directions. Cette formation vise à démystifier les besoins de cette clientèle et à fournir diverses stratégies pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap. Elle s'adresse au personnel à l'accueil ou à toute personne appelée à

interagir avec un usager en situation de handicap. Les différentes capsules couvrent plusieurs déficiences, dont la déficience visuelle, le TSA, la déficience auditive et langagière, déficience motrice, etc. L'INLB a collaboré à la création du contenu de cette formation et la direction DI-TSA-DP et DV sera porteuse du déploiement de cette dernière.

Dans le même ordre d'idées, d'autres formations ont été offertes aux employés, et ce à l'échelle du Québec. À titre d'exemple, une formation a été offerte sur *l'accessibilité universelle* aux employés de la Direction des services techniques des 3 CISSS de la Montérégie, une formation *Word Accessible* est en création pour tous les employés du réseau et sera bientôt rendue disponible. Également, la formation *Windows 11* a été offerte aux Spécialistes en réadaptation en déficience visuelle (SRDV) du Québec. Par ailleurs, la formation obligatoire *Sensibilisation aux réalités autochtones* a été adaptée pour certains employés ayant une déficience visuelle. En effet, une séance de formation a été organisée par des employés de l'équipe de l'AIMS de la direction DI-TSA-DP et DV et près d'une douzaine d'employés en cécité ont pu y assister à partir d'un système audiovisuel, avec l'aide d'une technicienne braille et d'une lectrice bénévole. De plus, au niveau national, une formation a été donnée aux employés de Services Canada dans le but de faciliter l'intégration des personnes ayant une déficience visuelle.

Enfin, une sensibilisation en continu est réalisée auprès de la direction des Ressources humaines afin que les différentes formations se retrouvant sur la plateforme d'Environnement Numérique d'Apprentissage (ENA) soient accessibles.

Communications et affichage dans les salles d'attente

Il est parfois difficile, pour les personnes avec une déficience auditive ou une déficience visuelle, de s'orienter dans les salles d'attente lorsque l'on est appelé pour se rendre à une salle d'examen. Par exemple, si l'appel se fait sans support visuel pour les malentendants ou à l'inverse sans support sonore pour les malvoyants et sans assistance pour les personnes qui n'ont pas d'accompagnateur. Plusieurs éléments sont déjà en place pour les personnes en situation de handicap dans certaines cliniques, notamment aux cliniques externes des deux hôpitaux du CISSS. Notamment :

- Lorsque le patient est connu, une note à son dossier permet de mieux diriger l'usager et d'aviser le médecin et l'infirmière;
- Le personnel est sensibilisé aux handicaps visuels et auditifs afin de repérer les patients en situation de handicap qui ne seraient pas déjà connus, pour ensuite les diriger adéquatement;
- Une liste des employés connaissant le langage des signes est disponible.

Ces mesures facilitantes doivent être maintenues et déployées à l'ensemble du CISSS.

De plus, à l'été 2022, le CISSS de la Montérégie-Centre a participé, en collaboration avec le Réseau Surdité Montérégie et l'Office des personnes handicapées du Québec, à une démarche visant à faciliter l'accès aux urgences hospitalières de la Montérégie pour les personnes sourdes et malentendantes. En effet, les urgences des deux hôpitaux du territoire sont maintenant dotées de tablettes électroniques afin d'offrir un support communicationnel à cette clientèle. Cet outil technologique assure l'accès en ligne à un service d'interprétation de la LSQ et à une application de transcription de la parole à l'écrit. De plus, grâce à cette démarche, une personne sourde ou malentendante peut désormais signaler sa condition dès son arrivée à l'urgence et obtenir l'accompagnement nécessaire grâce à des autocollants installés à différents endroits. L'usager est invité à pointer l'autocollant pour recevoir l'aide requise ; au verso, l'employé trouve rapidement les outils disponibles pour interagir efficacement avec la personne.

Accessibilité aux installations et signalisation

La direction des services techniques s'assure de se conformer aux normes nationales de conception sans obstacle pour toute nouvelle construction du CISSS. Des activités de sensibilisation permettront aux équipes de mettre à jour leurs connaissances en matière d'accessibilité universelle.

La signalisation constitue un autre obstacle à prendre en considération. Le service des communications et la direction de la logistique travaillent à rendre celle-ci la plus accessible possible, notamment en intégrant des pictogrammes, tout en respectant l'obligation d'appliquer le programme d'identification visuelle du MSSS. Ces standards d'accessibilité sont également appliqués dans la signalisation du nouveau projet des Maisons des aînés et alternatives.

De plus, un projet pilote est actuellement en cours dans un CHSLD du territoire de la Montérégie-Centre, en collaboration avec l'INLB et la direction Support à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), qui consiste à repérer les usagers hébergés ayant possiblement une déficience visuelle avec impact sur leur quotidien et de les référer vers un professionnel de la vision. Le projet vise également à identifier des obstacles dans l'environnement pouvant être une source de danger ou un frein à leur autonomie et identifier des pistes de solutions afin de les diminuer, voir les éliminer. L'étape finale de ce projet pilote sera de le transposer dans les autres sites d'hébergement du territoire.

Accessibilité, appels d'offres et contrats

Lors du processus d'acquisition, l'équipe des approvisionnements demeure en tout temps sensible aux besoins particuliers du département requérant. À la base du processus d'appel d'offres, un devis technique est bâti pour exprimer le besoin du service requérant et déterminer les caractéristiques du bien ou du service recherché. La rédaction de ce devis est à la charge du requérant avec l'assistance du département d'approvisionnement. Si des considérations d'accessibilité pour personnes handicapées doivent être prises en compte, elles sont mentionnées dans ce document. Les demandes en ce sens demeurent rares de la part des départements de soins. La politique d'approvisionnement traite de procédures, de droits, de délégation de pouvoirs, de règles d'attribution des contrats, mais ne formalise pas de clauses en lien avec l'accessibilité.

Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Tout au long de l'année, le commissariat aux plaintes et à la qualité des services est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité:

- Par le biais de ses nombreuses activités de promotion du régime d'examen des plaintes;
- Par une réponse personnalisée aux demandes d'un usager ou de son représentant;
- En visant à rendre ses services disponibles et accessibles.

Pour ce faire, une modalité a été mise de l'avant par le biais du site Internet du CISSS de la Montérégie-Centre. Ainsi, dans une optique de qualité et d'accessibilité, un formulaire de plainte et un autre de satisfaction sont disponibles en ligne et un accès par courriel est possible. Le commissariat peut également être joint par téléphone, télécopieur ou service postal.

L'approche du commissariat est dynamique et lorsqu'une insatisfaction est portée à sa connaissance, un suivi est effectué avec diligence. En 2021-2022, le commissariat a assisté quatre personnes concernant une forme ou l'autre d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Au-delà des statistiques spécifiques présentées en réponse aux droits des personnes handicapées, le commissariat apporte un soutien fort important auprès des clientèles vulnérables, notamment les personnes âgées et la clientèle souffrant de troubles de santé mentale, tel que présenté au tableau 1.

Des affiches et des dépliants en braille sont également mis à la disposition des services et des établissements qui en font la demande.

Responsabilité populationnelle

L'INLB a développé une formation, accompagnée du manuel Guide humain — Techniques de déplacement avec les personnes ayant une déficience visuelle. Cette formation et ce guide ont pour objectif d'informer les futurs formateurs sur la déficience visuelle et de leur enseigner les techniques pour guider de façon sécuritaire afin qu'ils puissent à leur tour expliquer avec logique et bon sens les principes de déplacement. Ils ont été testés dans le cadre de formations auprès du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) et de Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO). De nouvelles formations seront disponibles sous peu.

L'INLB offre également un service de soutien à la communauté qui réalise, auprès de quatre catégories d'utilisateurs collectifs (réseau municipal, de l'éducation, de la santé et intersectoriel et organismes communautaires) des activités de sensibilisation, d'information, de formation et de représentation qui vont des services-conseils à la participation au plan d'intervention, en passant par l'accompagnement et le suivi. En 2021-2022, 319 interventions dans 32 dossiers collectifs de la communauté ont été réalisées auprès de plus de 80 organisations ou regroupements d'organisations. L'INLB a notamment :

- Accompagné 17 villes afin de les rendre plus accessibles ;
- Participé aux rencontres de 15 tables de concertation concernant les personnes handicapées ou personnes âgées, ce qui lui a permis de rejoindre approximativement 480 organismes ;
- Collaboré avec trois sociétés de transports ;
- Participé à 20 comités de travail sur l'accessibilité, les camps de jours, les maisons des aînés, REM, VIA Rail, Centre-ville de Longueuil, Tramway Québec, projet de formation continue pour les municipalités, Table Nationale sur le handicap, etc.

Leadership en recherche et innovation

D'autres activités telles que la recherche et la sensibilisation à plus large échelle sont primordiales afin de favoriser le bien-être de la population et la qualité des services qui leur sont offerts. En collaboration avec la Direction de la recherche (5 chercheurs associés), la production de données probantes ainsi que les projets innovants et en partenariat demeurent au centre des priorités de la direction DI-TSA-DP et DV. Il y a actuellement 33 projets de recherche en cours en lien avec la déficience visuelle. L'INLB possède également plusieurs membres cliniciens du CRIR.

D'ailleurs, l'INLB fait partie du réseau francophone en déficience sensorielle et du langage, ainsi que de la communauté pratique en surdité. Une veille technologique en double déficience sensorielle a également été mise sur pied afin de demeurer constamment à l'affût de nouvelles pratiques et des données probantes. L'INLB est également l'organisateur de la table provinciale des gestionnaires en déficience visuelle.

De plus, l'INLB accueille depuis l'automne 2022 Natalina Martiniello, postdoctorante et boursière des Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) en lien avec son projet de recherche sur la poursuite des études postsecondaires chez les personnes ayant une déficience visuelle.

Bilan 2023 du Plan d’action bisannuel 2023-2024 à l’égard des personnes handicapées

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2023
1- Ressources humaines et recrutement	Faible proportion d’employés en situation de handicap dans l’établissement.	1.1 Augmenter le nombre d’embauches de personnes en situation de handicap.	1.1.1 Travailler avec des organismes d’intégration à l’emploi pour les personnes en situation de handicap. 1.1.2 Sensibiliser les personnes de l’établissement sur la complétion adéquate du questionnaire d’identification d’équité en matière d’emploi. 1.1.3 Mise en place du programme SENSÉ.	DRHDO-AJ DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)	Augmentation du nombre d’embauches de personnes en situation de handicap.	Nombre d’employés en situation de handicap en 2022 : 70 Nombre d’employés en situation de handicap en 2023 : 66 <i>Objectif à poursuivre (en continu)</i> <i>**La déclaration d’un handicap se fait sur une base volontaire, donnée doit être interprétée avec prudence.</i>
2- Communications	De nombreux employés ne connaissent pas les différents modes de communication des personnes en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.	2.1 Sensibiliser le personnel, et particulièrement les nouveaux employés, aux différents modes de communication à privilégier de la personne en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.	2.1.1 Organisation d’activités de sensibilisation. 2.1.2 Poursuivre la distribution du guide sur les documents accessibles. 2.1.3 Déploiement de la formation « Approche respectueuse et adaptée à la personne en situation de handicap » au sein des directions cliniques pertinentes du CISSS de la Montérégie-Centre.	DPD Direction des communications DRHDO-AJ Directions des programmes cliniques	Décembre 2024 (objectif en continu)	Tenue d’activités de sensibilisation en cours d’années. Distribution du guide aux employés en continu. Nombre de personnes formées.	Présentation du projet Sensé à la journée d’accueil des nouveaux gestionnaires (2 présentations en 2023). Distribution du guide aux nouveaux employés. 166 employés formés à <i>l’approche respectueuse et adaptée à la personne en situation de handicap</i> en 2023. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2023
	Méconnaissance des actions posées en regard de l'accessibilité et de l'intégration des personnes en situation de handicap aux services de santé et aux services sociaux.	2.2 Faire connaître le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre</i> .	2.2.1 Élaboration du plan d'action 2022-2024. 2.2.2 Dépôt du plan d'action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre.	DPD	Mars 2023	Diffusion du Plan d'action 2022-2024 : - Comité de direction ; - Conseil d'administration ; - Site web ; - Tables de personnes handicapées ; - I-Centre (employés du CISSS) ; - Rencontre des gestionnaires du CISSS. - Autres si pertinent	<i>Réalisé en mars 2023</i>
	Information destinée au public n'est pas systématiquement accessible.	2.3 S'assurer que l'information diffusée par le CISSS est accessible notamment : - Documents imprimés ; - Documents électroniques ; - Capsules vidéo ; - Formations ; - Salles d'attente.	2.3.1 Mettre en place une politique EDIA (Équité, diversité, inclusion et accessibilité). 2.3.2 Sensibiliser et former le personnel à l'importance de produire des médias accessibles aux différentes déficiences. 2.3.3 Promotion de la formation Word accessible à d'autres CISSS, CIUSSS et instances publiques. Sensibilisation et formation des Édimestres.	DPD Communications DEAU DRHDO-AJ DR Employé et usager partenaire	Décembre 2024 (objectif en continu)	État d'avancement de la Politique sur l'accessibilité de l'information diffusée par le CISSS. Formation disponible sur une plateforme accessible Inscription de la formation Word accessible au Plan de développement des ressources humaines du CISSSMC, d'autres CISSS et CIUSSS et instances publiques. Nombre d'instances approchées afin de publiciser la formation.	Politique sur l'accessibilité de l'information finalisée et adoptée, diffusion prévue prochainement (début 2024). Formation disponible sur l'extranet du CISSS (accessible). Formation Word accessible a été ajoutée au Plan de développement des ressources humaines pour l'année 2023-2024. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2023
3- Accessibilité universelle des installations du CISSS	Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.	3.1 Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.	3.1.1 Appliquer les bonnes pratiques en accessibilité universelle. 3.1.2 Consultation auprès du <i>Service à la communauté</i> de la DPD lors de la construction de nouvelles installations ou de rénovations. 3.1.3 Projet pilote <i>Repérage de la déficience visuelle en CHSLD</i>	DST DL SAPA Dir. des services hospitaliers et services généraux de première ligne Usager partenaire	Décembre 2024 (objectif en continu)	Disponibilité des fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle. Formation sur l'accessibilité universelle disponible en différé sur une plateforme accessible Nombre d'utilisateurs repérés (projet de repérage). Nombre d'utilisateurs référés à un professionnel de la vue (projet de repérage).	Fiches disponibles sur extranet du CISSSMC (accessible). Formation rendue disponible sur TEAMS (accessible). 44 résidents du CHSLD Georges-Phaneuf dépistés en lien avec la déficience visuelle. 18 résidents du CHSLD Georges-Phaneuf vus par un professionnel de la vue. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>
		3.2 Réduire les obstacles communicationnels pour les personnes sourdes et malentendantes quant à l'accès aux urgences de la Montérégie.	3.2.1 Collaboration au projet du RSM sur l'accessibilité communicationnelle dans les urgences montréalaises.	RSM DPD	Mars 2023	Taux de satisfaction des utilisateurs ayant utilisé les outils de communication (sondage via le RSM). Nombre d'utilisation du service IVD.	RSM en restructuration : sondage de satisfaction non réalisé. Prévus le 15 mars 2024 : conférence avec des acteurs influents pour remettre le projet sur table. Service IVD sur iPad est disponible et utilisé lorsque pertinent, mais données non comptabilisées par le personnel des urgences. <i>Objectif partiellement atteint, à poursuivre.</i>

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2023
		3.3 Instaurer une mesure d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence ou de sécurité civile.	3.3.1 Projet en partenariat avec l'organisme DÉPHY Montréal : capsule vidéo destinée aux professionnels du Service de sécurité incendie : « <i>comment communiquer et déplacer une personne ayant une déficience visuelle lors d'une évacuation ou d'une intervention d'urgence</i> ».	Organisme communautaire DÉPHY DPD	Décembre 2024	État d'avancement du projet en partenariat.	Capsules vidéo tournées. Les capsules seront diffusées et utilisées par les pompiers. Seront rendues disponibles sur le site Web de l'organisme DÉPHY par la suite (date à discuter). <i>Objectif partiellement atteint, à poursuivre : Attendons la disponibilité des capsules pour diffusion.</i>
4- Ressources humaines - système de paie	L'accès au système de paie est difficile pour les employés ayant une déficience visuelle.	4.1 Mettre en place des mesures de contournement pour les employés ne pouvant utiliser le système actuel.	4.1.1 Envoi d'un talon de paie accessible pour les employés ayant une déficience visuelle. 4.1.2 Utilisation d'une feuille de temps accessible par les employés ayant une déficience visuelle	DRF Employé partenaire	Décembre 2024 (en continu)	Utilisation des mesures de contournement par les employés ayant une déficience visuelle.	Mesures de contournements en place et utilisées. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</i>
5- Accessibilité, appels d'offres et contrats	Les appels d'offres ne contiennent pas systématiquement une clause concernant l'accessibilité, ce qui fait que celle-ci n'est pas considérée par les fournisseurs	5.1 Que la notion d'accessibilité apparaisse dans les appels d'offres.	5.5.1 Intégrer l'accessibilité comme un critère optionnel dans les appels d'offres.	DL	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre d'appels d'offres ayant un critère optionnel d'accessibilité.	Critère d'accessibilité ajouté aux appels d'offres lorsque le contexte le permet. Critère d'accessibilité ajouté à 2 appels d'offres en 2023. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2023
6- Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services	Des usagers font face à des services qui ne rencontrent pas la qualité attendue.	6.1 Traiter les insatisfactions, les plaintes et les signalements de maltraitance des usagers présentant une incapacité visuelle.	6.1.1 Offre de service du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. 6.1.2 Accompagnement, au besoin, des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités, par le comité des usagers.	CPQS Comité des usagers	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre de personnes accompagnées.	Nombre de personnes accompagnées en lien avec la déficience visuelle : 9 Nombre de dossiers maltraitance : 2 <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>
7- Responsabilité populationnelle : lien avec les villes	Les normes d'accessibilité sont méconnues des partenaires du réseau de la santé et services sociaux.	7.1 Sensibiliser les partenaires du CISSSMC et de l'INLB à l'accessibilité.	7.1.1 Formations. 7.1.2 Activités de sensibilisation. 7.1.3 Évaluation de projets d'aménagement et signaux sonores.	DPD Organismes communautaires	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre d'évaluations réalisées notamment pour des partenaires pour des questions de : - Signaux sonores ; - Infrastructures publiques ; - Aménagements urbains.	Évaluations réalisées en 2023 : 15 Signaux sonores ; 107 infrastructures publiques ; 34 aménagements urbains ; <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</i>
8- Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (INLB, déficience visuelle)	Difficulté d'intégration en emploi pour les personnes présentant une déficience visuelle.	8.1 Intégrer en emploi des personnes présentant une déficience visuelle au CISSSMC.	8.1.1 Projet SENSÉ 8.1.2 Déploiement de la formation aux gestionnaires sur l'accueil d'un employé ayant une déficience visuelle.	DPD DEAU DRHDO-AJ	Décembre 2024 (objectif en continu)	Taux d'appréciation du processus d'embauche. Nombre total de personnes embauchées présentant une déficience visuelle. Nombre total de personnes maintenues en emploi pour un minimum d'un an présentant une déficience visuelle. Nombre de gestionnaires ayant reçu la formation.	Formation déployée aux gestionnaires depuis le 13 novembre 2023. Formation déployée aux employés d'équipes ciblées en décembre 2023. 72 gestionnaires ont suivi la formation Sensé en 2023. Test d'embauche pour les AA adapté en septembre 2023. 6 postes affichés comme étant accessible à la DV en 2023. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2023
	Prévalence de personnes présentant une déficience visuelle nécessitant des services de réadaptation.	8.2 Poursuivre l'offre de services en réadaptation en déficience visuelle.	8.2.1 Maintien des activités de réadaptation propres aux programmes/services : - Enfance-jeunesse - Adulte - Aîné - Surdicécité - Basse vision - Chien-guide - Communication et informatique adaptées - Conduite automobile - Réadaptation au travail	DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'utilisateurs différents desservis. Nombre d'heures directes dédiées aux utilisateurs.	3226 nouvelles demandes reçues. 6213 utilisateurs différents desservis. 20 560 heures directes dédiées aux utilisateurs. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</i>
		8.3 Poursuivre des offres de services transversales en déficience visuelle.	8.3.1 Maintien des offres de services en : - Adaptation de l'information en médias substituts (<i>désormais le Service d'adaptation de l'information</i>) - Service des aides techniques	DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)		<i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</i>
		8.4 Poursuivre l'offre de service en prévention et promotion de l'accessibilité universelle et inclusive.	8.4.1 Maintien de l'offre de service en Soutien à la communauté.	DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre d'utilisateurs collectifs desservis. Nombre de consultations réalisées. Nombre de participation à des tables de concertation.	45 différents utilisateurs collectifs desservis pour 341 interventions 150 consultations auprès du Service de Soutien à la communauté. Participation à : 16 tables de concertation, 16 comités de plan d'action pour personnes handicapées des villes et sociétés de transport, ainsi que 18 comités de travail

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2023
							(REM, VIA Rail, Maisons des aînés, camp de jour, etc.) <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</i>
		8.5 Poursuivre la participation active à des projets de recherche touchant la déficience visuelle.	8.5.1 Maintien de la participation d'intervenants et d'usagers à des projets de recherche.	DPD Direction de la recherche	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre de membres-cliniciens du CRIR.	17 membres cliniciens du CRIR. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</i>
9- Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (DI-TSA)	Peu d'activités de répit sont disponibles pour les familles d'enfants en situation de handicap.	9.1 Développer une offre de répit estival de façon continue. 9.2 Augmenter le nombre de places de répit pour les familles d'enfants en situation de handicap.	9.1.1 Organisation d'un camp répit estival sous forme de camp alternatif à l'été 2023 et récurrence en organisation avec un organisme communautaire. 9.2.1 Élaboration de partenariat avec des organismes du milieu pour des activités socioprofessionnelles et contributives. 9.2.2 Plan d'action répit.	DPD Organismes communautaires	Décembre 2024 (objectif en continu)	Tenue du camp répit alternatif à l'été 2023. État d'avancement du développement d'activités socioprofessionnelles et contributives et communautaires. Tenue des groupes de parents. Nombre de parents inscrits. État d'avancement des travaux avec les CISSS de la Montérégie. État d'avancement du plan d'action répit.	Camp répit été 2023 réalisé. Rencontres du comité sociopro ont été tenues de façon régulière. Groupes de parents ont débuté en novembre 2023 <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</i>
	Offre de services limitée et augmentation des besoins pour la clientèle présentant une hypothèse TSA (HTSA)	9.3 Développer une offre de services en stimulation précoce pour les enfants 0-6 ans présentant un HTSA	9.3.1 Développement d'une offre de service de groupe pour cette clientèle au CISSSMC.	DPD	Décembre 2024	Nombre de groupes de stimulation donnés.	Offre de services en stimulation précoce développée au printemps 2023. 14 groupes de stimulation précoce donnés en 2023. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2023
	Peu d'activités socioprofessionnelles et contributives sont disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.	9.4 Offrir des activités socioprofessionnelles et contributives significatives pour les usagers DI-TSA-DP le désirant.	9.4.1 Développement de places en activités socioprofessionnelles sur le plan régional.	DPD Autres CISSS de la Montérégie Organismes communautaires	Décembre 2024	Participation au comité régional. Nombre de places en activités socioprofessionnelles.	Rencontres du comité sociopro ont été tenues de façon régulière. 7 ententes ont été signées pour 133 places et 155 usagers. <i>Objectif atteint.</i>
	Manque de logements sociaux adaptés pour les usagers DI-TSA-DP.	9.5 Développer une meilleure connaissance de la situation actuelle en lien avec les logements sociaux.	9.5.1 Dresser un portrait réel des besoins. 9.5.2 Dresser un portrait des outils existants en lien avec les logements sociaux. 9.5.3 Développer des mécanismes d'arrimage avec les organismes communautaires.	DPD DSPu Organismes communautaires	Décembre 2024	Portrait des besoins dressés Portrait des outils existants faits	<i>Non réalisé, à poursuivre en 2024.</i>
	Disparité dans l'attribution des aides à l'élimination.	9.6 Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée en Montérégie.	9.6.1 Coordination entre les CISSS montérégiens.	DPD SAD CISSS de la Montérégie	Décembre 2024	État d'avancement du projet de coordination.	<i>Non réalisé, à poursuivre en 2024.</i>

Plan d’action bisannuel 2023-2024 à l’égard des personnes handicapées — Identification des obstacles priorités et des mesures retenues

Ce plan ne dresse pas une liste exhaustive des besoins, mais il s’inscrit dans la continuité des plans d’action élaborés par les établissements qui constituent depuis avril 2015 le CISSS de la Montérégie-Centre.

Valide pour la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2024.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
10- Ressources humaines et recrutement	Faible proportion d’employés en situation de handicap dans l’établissement.	1.1-Augmenter le nombre d’embauches de personnes en situation de handicap.	1.1.1 Travailler avec des organismes d’intégration à l’emploi pour les personnes en situation de handicap. 1.1.2 Sensibiliser les personnes de l’établissement sur la complétion adéquate du questionnaire d’identification d’équité en matière d’emploi. 1.1.3 Mise en place du programme SENSÉ.	DRHDO-AJ DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)	Augmentation du nombre d’embauches de personnes en situation de handicap.
	De nombreux employés ne connaissent pas les différents modes de communication des personnes en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.	2.1-Sensibiliser le personnel, et particulièrement les nouveaux employés, aux différents modes de communication à privilégier de la personne en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.	2.1.1 Organisation d’activités de sensibilisation. 2.1.2 Poursuivre la distribution du guide sur les documents accessibles. 2.1.3 Déploiement de la formation « Approche respectueuse et adaptée à la personne en situation de handicap » au sein des directions cliniques pertinentes du CISSS de la Montérégie-Centre.	DPD Direction des communications DRHDO-AJ Directions des programmes cliniques	Décembre 2024 (objectif en continu)	Tenue d’activités de sensibilisation en cours d’années. Distribution du guide aux employés en continu. Nombre de personnes formées.
11-Communications	Méconnaissance des actions posées en regard de l’accessibilité et de l’intégration des personnes en situation de handicap aux services de santé et aux services sociaux.	2.3 Faire connaître le <i>Plan d’action à l’égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre</i> .	2.2.1 Élaboration du plan d’action 2022-2024. 2.2.2 Dépôt du plan d’action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre.	DPD	Mars 2023	Diffusion du Plan d’action 2022-2024 : - Comité de direction; - Conseil d’administration; - Site web; - Tables de personnes handicapées; - I-Centre (employés du CISSS);

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
						- Rencontre des gestionnaires du CISSS. - Autres si pertinent
	Information destinée au public n'est pas systématiquement accessible.	2.4 S'assurer que l'information diffusée par le CISSS est accessible notamment : - Documents imprimés; - Documents électroniques; - Capsules vidéo; - Formations; - Salles d'attente.	2.3.1 Mettre en place une politique EDIA (Équité, diversité, inclusion et accessibilité). 2.3.2 Sensibiliser et former le personnel à l'importance de produire des médias accessibles aux différentes déficiences. 2.3.3 Promotion de la formation Word accessible à d'autres CISSS, CIUSSS et instances publiques. Sensibilisation et formation des Édimestres.	DPD Communications DEAU DRHDO-AJ DR Employé et usager partenaire	Décembre 2024 (objectif en continu)	État d'avancement de la Politique sur l'accessibilité de l'information diffusée par le CISSS. Formation disponible sur une plateforme accessible Inscription de la formation Word accessible au Plan de développement des ressources humaines du CISSSMC, d'autres CISSS et CIUSSS et instances publiques. Nombre d'instances approchées afin de publiciser la formation.
12- Accessibilité universelle des installations du CISSS	Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.	3.1 Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.	3.1.1 Appliquer les bonnes pratiques en accessibilité universelle. 3.1.2 Consultation auprès du <i>Service à la communauté</i> de la DPD lors de la construction de nouvelles installations ou de rénovations. 3.1.3 Projet pilote <i>Repérage de la déficience visuelle en CHSLD</i>	DST DL SAPA Dir. des services hospitaliers et services généraux de première ligne Usager partenaire	Décembre 2024 (objectif en continu)	Disponibilité des fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle. Formation sur l'accessibilité universelle disponible en différé sur une plateforme accessible Nombre d'utilisateurs repérés (projet repérage). Nombre d'utilisateurs référés à un professionnel de la vue (projet repérage).

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
		4.2 Réduire les obstacles communicationnels pour les personnes sourdes et malentendantes quant à l'accès aux urgences de la Montérégie.	3.2.1 Collaboration au projet du RSM sur l'accessibilité communicationnelle dans les urgences montréalaises.	RSM DPD	Mars 2023	Taux de satisfaction des usagers ayant utilisé les outils de communication (sondage via le RSM). Nombre d'utilisation du service IVD.
		4.3 Instaurer une mesure d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence ou de sécurité civile.	3.3.1 Projet en partenariat avec l'organisme DÉPHY Montréal : capsule vidéo destinée aux professionnels du Service de sécurité incendie : « <i>comment communiquer et déplacer une personne ayant une déficience visuelle lors d'une évacuation ou d'une intervention d'urgence</i> ».	Organisme communautaire DÉPHY DPD	Décembre 2024	État d'avancement du projet en partenariat.
13- Ressources humaines — système de paie	L'accès au système de paie est difficile pour les employés ayant une déficience visuelle.	4.1-Mettre en place des mesures de contournement pour les employés ne pouvant utiliser le système actuel.	4.1.1 Envoi d'un talon de paie accessible pour les employés ayant une déficience visuelle. 4.1.2 Utilisation d'une feuille de temps accessible par les employés ayant une déficience visuelle	DRF Employé partenaire	Décembre 2024 (en continu)	Utilisation des mesures de contournement par les employés ayant une déficience visuelle.
14-Accessibilité, appels d'offres et contrats	Les appels d'offres ne contiennent pas systématiquement une clause concernant l'accessibilité, ce qui fait que celle-ci n'est pas considérée par les fournisseurs	5.2 Que la notion d'accessibilité apparaisse dans les appels d'offres.	5.5.1 Intégrer l'accessibilité comme un critère optionnel dans les appels d'offres.	DL	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre d'appels d'offres ayant un critère optionnel d'accessibilité.
15- Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux	Des usagers font face à des services qui ne rencontrent pas la qualité attendue.	6.1 Traiter les insatisfactions, les plaintes et les signalements de maltraitance des usagers présentant une incapacité visuelle.	6.1.1 Offre de service du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. 6.1.2 Accompagnement, au besoin, des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités, par le comité des usagers.	CPQS Comité des usagers	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre de personnes accompagnées.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
plaintes et à la qualité des services						
16- Responsabilité populationnelle : lien avec les villes	Les normes d'accessibilité sont méconnues des partenaires du réseau de la santé et services sociaux.	9.7 Sensibiliser les partenaires du CISSSMC et de l'INLB à l'accessibilité.	7.1.1 Formations. 7.1.2 Activités de sensibilisation. 7.1.3 Évaluation de projets d'aménagement et signaux sonores.	DPD Organismes communautaires	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre d'évaluations réalisées notamment pour des partenaires pour des questions de : - Signaux sonores; - Infrastructures publiques; - Aménagements urbains.
17-Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (INLB, déficience visuelle)	Difficulté d'intégration en emploi pour les personnes présentant une déficience visuelle.	9.8 Intégrer en emploi des personnes présentant une déficience visuelle au CISSSMC.	8.1.1 Projet SENSÉ 8.1.2 Déploiement de la formation aux gestionnaires sur l'accueil d'un employé ayant une déficience visuelle.	DPD DEAU DRHDO-AJ	Décembre 2024 (objectif en continu)	Taux d'appréciation du processus d'embauche. Nombre total de personnes présentant une déficience visuelle embauchées. Nombre total de personnes présentant une déficience visuelle maintenues en emploi pour un minimum d'un an. Nombre de gestionnaires ayant reçu la formation.
	Prévalence de personnes présentant une déficience visuelle nécessitant des services de réadaptation.	9.9 Poursuivre l'offre de services en réadaptation en déficience visuelle.	8.2.1 Maintien des activités de réadaptation propres aux programmes/services : - Enfance-jeunesse - Adulte - Aîné - Surdicécité - Basse vision - Chien-guide - Communication et informatique adaptées - Conduite automobile - Réadaptation au travail	DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'utilisateurs différents desservis. Nombre d'heures directes dédiées aux utilisateurs.
		9.10 Poursuivre des offres de services transversales en déficience visuelle.	8.3.1 Maintien des offres de services en : - Adaptation de l'information en médias substituts - Service des aides techniques	DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)	

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
		9.11 Poursuivre l’offre de service en prévention et promotion de l’accessibilité universelle et inclusive.	8.4.1 Maintien de l’offre de service en Soutien à la communauté.	DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre d’usagers collectifs desservis. Nombre de consultations réalisées. Nombre de participation à des tables de concertation.
		9.12 Poursuivre la participation active à des projets de recherche touchant la déficience visuelle.	8.5.1 Maintien de la participation d’intervenants et d’usagers à des projets de recherche.	DPD Direction de la recherche	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre de membres-cliniciens du CRIR.
18-Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (DI-TSA)	Peu d’activités de répit sont disponibles pour les familles d’enfants en situation de handicap.	9.13 Développer une offre de répit estival de façon continue. 9.14 Augmenter le nombre de places de répit pour les familles d’enfants en situation de handicap.	9.1.1 Organisation d’un camp répit estival sous forme de camp alternatif à l’été 22-23 et récurrence en organisation avec un organisme communautaire. 9.2.1 Élaboration de partenariat avec des organismes du milieu pour des activités socioprofessionnelles et contributives. 9.2.2 Plan d’action répit.	DPD Organismes communautaires	Décembre 2024 (objectif en continu)	Tenue du camp répit alternatif à l’été 2022 et 2023. État d’avancement du développement d’activités socioprofessionnelles et contributives et communautaires. Tenue des groupes de parents. Nombre de parents inscrits. État d’avancement des travaux avec les CISSS de la Montérégie. État d’avancement du plan d’action répit.
	Offre de services limitée et augmentation des besoins pour la clientèle présentant une hypothèse TSA (HTSA)	9.15 Développer une offre de services en stimulation précoce pour les enfants 0-6 ans présentant un HTSA	9.3.1 Développement d’une offre de service de groupe pour cette clientèle au CISSSMC.	DPD	Décembre 2024	Nombre de groupes de stimulation donnés.
	Peu d’activités socioprofessionnelles et contributives sont	9.16 Offrir des activités socioprofessionnelles et contributives significatives	9.4.1 Développement de places en activités socioprofessionnelles sur le plan régional.	DPD Autres CISSS de la Montérégie	Décembre 2024	Participation au comité régional. Nombre de places en activités socioprofessionnelles.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
	disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.	pour les usagers DI-TSA-DP le désirant.		Organismes communautaires		
	Manque de logements sociaux adaptés pour les usagers DI-TSA-DP.	9.17 Développer une meilleure connaissance de la situation actuelle en lien avec les logements sociaux.	9.5.1 Dresser un portrait réel des besoins. 9.5.2 Dresser un portrait des outils existants en lien avec les logements sociaux. 9.5.3 Développer des mécanismes d'arrimage avec les organismes communautaires.	DPD DSPu Organismes communautaires	Décembre 2024	Portrait des besoins dressé Portrait des outils existants faits
	Disparité dans l'attribution des aides à l'élimination.	9.18 Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée en Montérégie.	9.6.1 Coordination entre les CISSS montréalais.	DPD SAD CISSS de la Montérégie	Décembre 2024	État d'avancement du projet de coordination.

