

PLAN D'ACTION

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2025-2026¹

Inclut également le bilan pour la période du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024

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

MAI 2025

Adopté au Comité de direction le 2025-05-27

¹ Le PAPH 2025-2026 couvre la période du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2026.

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 et accessible, dès son adoption au Comité de direction, 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
Diagnostic	13
Ressources humaines et recrutement	13
Ressources humaines et communications	14
<i>Accès aux documents</i>	14
<i>Communication adaptée</i>	14
<i>Accessibilité web</i>	15
<i>Sensibilisation et formation</i>	15
Communications et affichage dans les salles d'attente	16
Accessibilité aux installations et signalisation	17
Accessibilité, appels d'offres et contrats	18
Usager partenaire	18
Comités des usagers	19
Accompagnement des usagers présentant des incapacités ou vulnérabilités par le commissariat aux plaintes et à la qualité des services	19
Responsabilité populationnelle	21
Gamme de services DI-TSA-DP	22
Leadership en recherche et innovation.....	22
Bilan 2024 du Plan d'action bisannuel 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées	23
Plan d'action bisannuel 2025-2026 à l'égard des personnes handicapées — Identification des obstacles priorités et des mesures retenues	33

Liste des acronymes

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
CRIR	Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain
DEAU	Direction de l'enseignement et des affaires universitaires
DI-TSA et DP	Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience 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 québécois
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PDRH	Plan de développement des ressources humaines
RI-RTF	Ressource intermédiaire et de type familial
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
SAI	Service d'adaptation de l'information (anciennement AIMS)
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
SOM	Spécialiste en orientation et Mobilité
SRDV	Spécialistes en réadaptation en déficience visuelle
TES	Techniciens/ Technicienne en Éducation Spécialisée
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 société².

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).

L'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec garantit à toute personne le droit à la reconnaissance et à l'Exercice, en pleine égalité, des droits et libertés, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur un motif de discrimination énumérée.

Le CISSS de la Montérégie-Centre présente dans ce document son diagnostic et son bilan³ à la suite de la mise en place de son précédent plan d'action⁴, ainsi que son plan d'action bisannuel 2025-2026 (1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2026) à l'égard des personnes handicapées.

² Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, article 61.1.

³ Le bilan pour l'année 2024 couvre la période du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024.

⁴ Plan d'action bisannuel 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées du Centre intégré de santé et des services sociaux de la Montérégie-Centre, mars 2023.

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. Le CISSS de la Montérégie-Centre chapeaute également certains mandats régionaux comme par exemple le Centre intégré de cancérologie de la Montérégie, la certification des résidences privées et des ressources d'hébergement en dépendances, la Direction de santé publique, les Direction régionale des ressources informationnelles, des laboratoires et de la paie.

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 au cœur de la Rive-Sud de Montréal, traversé par les autoroutes 10 et 30 et bordé au sud par la frontière américaine 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 habitants⁵, le territoire du CISSS de la Montérégie-Centre représente 29 % de la population de la région. Les personnes de 65 ans et plus représentent 20% 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 2023-2024, voici quelques données :

- Le pourcentage des personnes ayant consulté un professionnel de la santé à l'intérieur de 36 heures dans les cliniques médicales a été de 36,85%,
- 138,038 représente le nombre de visites à l'urgence, pour les deux hôpitaux du CISSS de la Montérégie-Centre;
- Au total, 20 454 chirurgies ont été réalisées, ce qui représente une augmentation de 1 353 chirurgies en comparaison avec 2022-2023.
- 1 372 586 heures de services de soutien au domicile ont été offertes au cours de l'année 2023-2024. Cela représente 263 302 heures de plus que l'année passée, soit une augmentation de 23,7 %, qui permet de dépasser la cible de 219 482 heures.

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

⁵ Source : ministère de la Santé et des Services sociaux, *Estimations de population révisées annuellement* (2016-2021), v. 22-07-2022.

Un nouveau point de service en basse vision a ouvert en décembre 2024 à l'Hôpital Notre-Dame. Ce 6^e point de service contribue à améliorer la couverture du territoire desservi et ainsi faciliter l'accès à nos usagers.

L'INLB détient également un mandat suprarégional. Des services de réadaptation en déficience visuelle spécialisés et surspécialisés sont offerts à l'échelle du Québec.

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 spécialisés de la région en déficience physique, en déficience intellectuelle et pour la clientèle ayant un 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.

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, 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 2022, environ 76 700 personnes de 15 ans et plus du RTS de la Montérégie-Centre déclarent souffrir d'incapacité. Il s'agit de 23,6 % de la population de 15 ans et plus, soit une proportion semblable à celle observée au Québec (21,0 %). Il s'agit de 46 000 (24,0 %) personnes dans le RLS de Champlain et 30 700 (22,9 %) personnes dans le RLS du Haut-Richelieu–Rouville.

Parmi les personnes du RTS de la Montérégie-Centre de 15 ans et plus ayant une incapacité en 2022, 48 % présentent une incapacité légère, 23 % une incapacité modérée, 19 % une incapacité sévère et 11 % une incapacité très sévère. Dans le RTS, les types d'incapacités les plus fréquemment mentionnées sont la douleur (13,4 %), la mobilité (7,2 %), la flexibilité (6,9 %) et la santé mentale (6,4 %).

En Montérégie, les incapacités liées à l'apprentissage (4,9 %), la vision (4,6 %), la dextérité (4,0 %), l'ouïe (3,7 %) et la mémoire (2,6 %) sont aussi rapportées par les personnes de 15 ans et plus. Ces proportions ne diffèrent pas sur le plan statistique de celles observées au Québec.

Tableau 1 — Proportion de personnes ayant une incapacité selon le type d'incapacité, personnes de 15 ans et plus, Montérégie, Québec, 2022

Type d'incapacité	Nombre estimé	Proportion (%) brute
Douleur	139 550 ^E	12,4 %
Flexibilité	85 300 ^E	7,6 %
Mobilité	82 000 ^E	7,3 %
Santé mentale	67 200 ^E	6,0 %
Vision	52 150	4,6 %
Ouïe	41 250	3,7 %
Dextérité	44 900	4,0 %
Apprentissage	55 300	4,9 %
Mémoire	29 250	2,6 %
Développement	F	

E : à utiliser avec prudence

F : trop peu fiable pour être publié

Source : statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022.

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
- Mélanie Gagné, adjointe au directeur
- Myriam Fortin, conseillère-cadre
- Veronica Torres Mazon, APPR
- Gilles Corbeil, organisateur communautaire
- Olivier Tardif, chef d'administration de programme DI-TSA et DP

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
- Émilie Albert Marin, cheffe de service de la dotation interne et de la planification de la main-d'œuvre

Direction des services techniques :

- Richard Pichette, directeur adjoint des services techniques — opérations

Direction de la logistique :

- Frédéric Legault, directeur de la logistique
- Denis Blais, Chef de service de la sécurité et du stationnement

Direction des services informatiques

- Carl Brisson, analyste spécialisé en informatique, chargé de projet, Équipe Projets RI.

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

- Jocelyne Audet, responsable partenariat avec les usagers et expérience usager

Direction de la santé publique :

- Karen Nour, 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

Représentants des usagers partenaires :

Dans le cadre de l'élaboration du plan 2025-2026, trois personnes dont deux membres du comité des usagers présentant une déficience visuelle ont participé à la consultation.

- Francine Boulet, présidente
- Lise Bourassa, trésorière
- Marie-Pier Brousseau, consultante

Diagnostic

Ressources humaines et recrutement

Au 31 mars 2024, le CISSS de la Montérégie-Centre comptait 61 employés ayant déclaré un handicap, la proportion des personnes handicapées qui travaillent pour le CISSS de la Montérégie-Centre était de 0,47 %. Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, il y a eu 1953 embauches. 7 de ces personnes embauchées ont déclaré avoir un handicap pour un taux de 0.35%.

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. Une phrase a aussi été ajoutée dans l'affichage des offres d'emploi : *Nous vous saurions gré de nous faire part de tout handicap qui nécessiterait un aménagement technique et physique adapté à votre situation lors du processus de sélection. Soyez assuré que nous traiterons cette information avec confidentialité.*

Le logiciel utilisé pour le dépôt de candidature a été changé en octobre 2024. Le SAI a collaboré avec le fournisseur afin de s'assurer de son accessibilité. La nouvelle plateforme Digital Recruiter rencontre les critères d'accessibilité.

Le CISSS de la Montérégie-Centre poursuit 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. Le projet inclut les stagiaires qui viennent apprendre et développer leurs compétences dans nos installations. Les trois capsules de formation sont maintenant disponibles sur l'Extranet de l'INLB. Cela permet aux autres établissements du réseau de la santé et autres milieux de travail qui souhaiteraient obtenir davantage d'informations d'y avoir accès.

Ressources humaines et communications

Accès aux documents

S'il n'existe pas à ce jour de politique formalisée en la matière, la Direction des communications et des affaires juridiques 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, ils se préoccupent notamment des polices, de la taille de caractères ainsi que des couleurs et contraste. 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 a développé une formation destinée au personnel qui rédige ou met en page des documents intitulée « La création de documents Word accessibles ... Accessible à tous! ». Cette formation est disponible sur l'ENA (16744) en plus de l'Extranet de l'INLB. Cette formation vise à outiller les participants en matière de bonnes pratiques d'accessibilité de documents qui sont produits au sein de l'organisation. Ce thème a été ajouté à la présentation aux nouveaux gestionnaires afin de les sensibiliser et de leur présenter le service.

Communication adaptée

Dans le cadre du sondage ministériel *Votre opinion compte*, le SAI a travaillé avec le promoteur de la plateforme LIME SANTÉ afin de rendre les sondages accessibles. Le sondage pour la clientèle ayant une déficience visuelle a officiellement été lancé le 17 mars 2025. L'équipe des communications et le SAI ont été mis à contribution pour revoir les affiches, les signets et autres outils de promotion afin qu'ils respectent les critères d'accessibilité.

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. Plusieurs applications se sont avérées être désuètes en 2024. Lors de la recherche de nouvelles applications, les critères d'accessibilité faisaient parties des requis. 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.

La Direction des communications et des affaires juridiques 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.

Sensibilisation et formation

Le service de l'adaptation de l'information (SAI) 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, le SAI 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.

La Direction des communications et des affaires juridiques 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 en lien avec la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se tient chaque année au mois de juin et la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre. La publication du 3 décembre 2024 était : Un monde plus inclusif, j'embarque!

Depuis l'automne 2022, la formation « *Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap* » est disponible au PDRH du CISSS de la Montérégie-Centre pour 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. Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2024, 41 personnes ont suivis la formation.

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. Dans le cadre du projet SENSÉ, une approche a été faite auprès du service du bénévolat afin de mettre en place une mesure compensatoire. Ils sont disponibles pour soutenir le personnel présentant une déficience visuelle lors de l'utilisation de l'ENA. Leur implication est variée : gestion de la plateforme, faire défiler la formation au rythme de l'apprenant ou faire la lecture de certains passages qui ne seraient pas narrés. La demande doit être faite un certain temps à l'avance afin de trouver un bénévole pour la date souhaitée.

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'utilisateur 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.

Depuis l'été 2022, le CISSS de la Montérégie-Centre participe, 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 de nos 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'utilisateur 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. L'équipe a entièrement été formée à l'accès inclusif en milieu de santé.

La signalisation constitue un autre obstacle à prendre en considération. La Direction des communications et des affaires juridiques 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.

Selon le Code du Bâtiment, au moins 1 % des places de stationnement doit être sans obstacles dans tous les stationnements d'au moins 25 places. Le CISSS de la Montérégie-Centre a rehaussé la norme dans plusieurs de ces 49 installations. Par exemple, à l'hôpital Charles Lemoyne, sur les 830 espaces disponibles, 50 sont aménagées à l'intention des personnes handicapées soit 6%. L'obstacle majeure est lors d'intempérie l'hiver. La neige et la glace nuisent à l'accessibilité. Il est inscrit dans tous les contrats que le déneigement doit débuter dès la présence de 3 cm au sol. La signalisation est rehaussée à l'abord de ces espaces de stationnement et la peinture des lignes est refaite fréquemment afin d'en assurer la visibilité.

Le projet pilote, 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, est toujours 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). 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 une fois que les enjeux auront été résolus.

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.

Usager partenaire

Le CISSS de la Montérégie-Centre valorise le partenariat avec l'utilisateur et ses proches. La Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean est responsable de ce volet et soutient les directions. Les gestionnaires de proximité réalisent régulièrement des captations de la satisfaction des usagers par divers moyens, tels que sondages, entrevues semi-dirigées, appels téléphoniques, focus groupes, visites à la clientèle, etc.

Outre l'implication de l'utilisateur à titre de partenaire actif de ses soins et services, ce dernier joue également un rôle de partenaire dans l'organisation même, des soins et services.

Il est intégré dans des projets ou comités où l'on recherche et valorise son avis, son témoignage du parcours de soins et ses perspectives sur l'amélioration ou le développement des soins et services, au profit de l'ensemble des usagers.

Comités des usagers

Les comités des usagers sont des gardiens des droits des usagers. À ce titre, ils doivent:

- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- Être le porte-parole des usagers (et des résidents) auprès des instances de l'établissement;
- Avoir une préoccupation particulière à l'égard des groupes d'usagers les plus vulnérables;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Le CISSS de la Montérégie-Centre peut compter sur trois comités des usagers :

- Comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne;
- Comité des usagers du Réseau local de services du Haut-Richelieu-Rouville;
- Comité des usagers continué – Institut Nazareth et Louis-Braille.

L'équipe de direction des programmes déficiences est en contact régulièrement avec les représentants du Comité des usagers continué afin d'échanger sur les enjeux et apporter le soutien et les correctifs. Ils souhaitent que le CISSS de la Montérégie-Centre maintienne et améliore l'accessibilité dans la diffusion de l'information ainsi que dans tous les lieux physiques de son territoire. L'objectif est que les usagers de l'INLB reçoivent l'information accessible dans le format souhaité.

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 2024, le commissariat a assisté six personnes concernant une forme ou l'autre d'accessibilité pour les personnes handicapées. Au total, deux plaintes et quatre demandes d'assistance ont été comptabilisées. Cinq des six interventions étaient en lien avec les espaces de stationnement pour 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 offre également un service de soutien à la communauté qui réalise, auprès de quatre catégories d'usagers 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 2024-2025, 209 interventions dans 54 dossiers collectifs de la communauté ont été réalisées en plus de 64 interventions ponctuelles en collaboration avec des SOM, SRDV, TES, ergothérapeute et optométriste de l'INLB. L'INLB a notamment :

- Accompagner 16 villes et 3 sociétés de transports dans l'élaboration de leur plan d'accès à l'égard des personnes âgées ;
- Participer aux rencontres de 14 tables de concertation concernant les personnes handicapées ou personnes âgées ;
- Participer à 15 comités de travail sur l'accessibilité avec des municipalités, les camps de jours, VIA Rail, Centre-ville de Longueuil, EIS Tunnel Wilson, communauté accessibilité universelle des arts de la scène (circuit découverte), comité EDIA, comité sécurisation culturelle et etc.
- Dispenser de la formation, faire de la sensibilisation et des présentations :
 - o Accès inclusif milieu de la santé (76 personnes : CISSS, SQI, firme privée, MSSS)
 - o Approches en déficience visuelle (DV) : 4 Cégeps (techniques d'éducation spécialisée - TES)
 - o Accès inclusif milieu municipal (villes de Valleyfield, Saint-Hyacinthe, MRC d'Acton, MRC Haut-Richelieu/Rouville, MRC Pierre-de-Saurel)
 - o Forum montréalais sur la mobilité active
 - o Réseau écocitoyen de Saint-Lambert
 - o Balados (4 capsules)
 - o Collaboration à la création de 2 guides de sensibilisation pour les municipalités (MRC Pierre-de-Saurel, Haut-Richelieu/Rouville)
 - o Mise à jour Formation Guide humain (SOFEDUC)

Gamme de services DI-TSA-DP

En 2021, le MSSS déposait son rapport présentant la gamme de services pour les usagers présentant une déficience physique (DP), déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Les trois CISSS de la Montérégie travaillent de concert afin de revoir l'organisation des services pour que nos usagers reçoivent le bon service, au bon moment, par la bonne personne. Les principes organisationnels directeurs sont: l'intégration des services, la hiérarchisation des services, la continuité de soins et les services de proximité.

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 (6 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 27 projets de recherche en cours en lien avec la déficience visuelle. L'INLB compte également parmi ses rangs 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 surdicécité. 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.

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

1. Ressources humaines et recrutement

Obstacle : Faible proportion d'employés en situation de handicap dans l'établissement.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
1.1 Augmenter le nombre d'embauches de personnes en situation de handicap.	<p>1.1.1 Travailler avec des organismes d'intégration à l'emploi pour les personnes en situation de handicap.</p> <p>1.1.2 Sensibiliser les personnes de l'établissement sur la complétion adéquate du questionnaire d'identification d'équité en matière d'emploi.</p> <p>1.1.3 Poursuite du projet SENSÉ.</p>	DRHDO-AJ DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)	Augmentation du nombre d'embauches de personnes en situation de handicap.	<p>Nombre d'employés en situation de handicap en 2023 : 66</p> <p>Nombre d'employés en situation de handicap en 2024 : 61*</p> <p><i>Objectif à poursuivre (en continu)</i></p> <p><i>**La déclaration d'un handicap se fait sur une base volontaire, donnée doit être interprétée avec prudence.</i></p>

Tableau 2:Ressources humaine et recrutement

2. Communications

Obstacle :

- 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.
- 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.
- Information destinée au public n'est pas systématiquement accessible.

Tableau 3: Communications

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
2.1 Sensibiliser le personnel et les gestionnaires aux différents modes de communication à privilégier selon les différents types de handicaps.	<p>2.1.1 Organisation d'activités de sensibilisation.</p> <p>2.1.2 Poursuivre la distribution du guide sur les documents accessibles.</p> <p>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.</p> <p>2.1.4 Formation ENA : Rendre un document Word accessible</p>	<p>DPD Direction des communications DRHDO-AJ Directions des programmes cliniques</p>	Décembre 2024 (objectif en continu)	<p>Tenue d'activités de sensibilisation en cours d'années.</p> <p>Distribution du guide aux employés en continu.</p> <p>Nombre de personnes formées.</p>	<p>Présentation du projet Sensé à la journée d'accueil des nouveaux gestionnaires : 5 en 2024.</p> <p>Distribution du guide aux nouveaux employés. Reporté, Guide à mettre à jour</p> <p>41 employés formés en 2024 à l'approche respectueuse et adaptée à la personne en situation de handicap.</p> <p>Formation disponible sur l'ENA depuis le 18 septembre 2024</p> <p><i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i></p>
2.2 Faire connaître le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre.</i>	<p>2.2.1 Élaboration du plan d'action 2023-2024.</p> <p>2.2.2 Dépôt du plan d'action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre.</p>	<p>DPD</p>	Mars 2023	<p>Diffusion du Plan d'action 2022-2024 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité de direction ; - Conseil d'administration ; - Site web ; - Tables de personnes handicapées ; - I-Centre (employés du CISSS) ; - Rencontre des gestionnaires du CISSS. 	<p>Réalisé en mars 2023</p> <p>Mise à jour du plan 2024 déposé.</p> <p><i>Objectif annuel à poursuivre</i></p>

				Autres si pertinent	
Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
<p>2.3 S'assurer que l'information diffusée par le CISSS est accessible notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documents imprimés ; - Documents électroniques ; - Capsules vidéo ; - Formations ; - Salles d'attente. 	<p>2.3.1 Mettre en place une politique EDIA (Équité, diversité, inclusion et accessibilité).</p> <p>2.3.2 Sensibiliser et former le personnel à l'importance de produire des médias accessibles aux différentes déficiences.</p> <p>2.3.3 Promotion de la formation Word accessible à d'autres CISSS, CIUSSS et instances publiques. Sensibilisation et formation des Édimestres.</p>	<p>DPD Communications DEAU DRHDO-AJ DR Employé et usager partenaire</p>	<p>Décembre 2024 (objectif en continu)</p>	<p>État d'avancement de la Politique sur l'accessibilité de l'information diffusée par le CISSS.</p> <p>Formation disponible sur une plateforme accessible</p> <p>Inscription de la formation Word accessible au Plan de développement des ressources humaines du CISSSMC, d'autres CISSS et CIUSSS et instances publiques.</p> <p>Nombre d'instances approchées afin de publiciser la formation.</p>	<p>Politique sur l'accessibilité de l'information finalisée et adoptée 11 novembre 2023 et déployée au sein du CISSS.</p> <p>Des présentations ont été faites à l'ensemble des gestionnaires ainsi qu'au conseil d'administration</p> <p>Des conférences et ateliers sur la littératie en santé ont été organisés dans plusieurs directions (DR, DEAU, DCAP, DSPu) ainsi qu'aux médecins œuvrant au sein du CISSS. Ces activités ont pour but d'améliorer les communications de notre organisation et de son personnel auprès des personnes ayant une faible littératie qu'elles soient ou non en situation de handicap.</p> <p>Formation Word accessible a été ajoutée au Plan de développement des ressources humaines pour l'année 2023-2024.</p> <p><i>Objectif atteint partiellement, à poursuivre (en continu)</i></p>

3. Accessibilité universelle des installations du CISSS

Obstacles : Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
3.1 Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.	<p>3.1.1 Appliquer les bonnes pratiques en accessibilité universelle.</p> <p>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. Projet pilote <i>Repérage de la déficience visuelle en CHSLD</i>.</p>	<p>DST DL SAPA Dir. des services hospitaliers et services généraux de première ligne Usager partenaire</p>	Décembre 2024 (objectif en continu)	<p>Disponibilité des fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle.</p> <p>Formation sur l'accessibilité universelle disponible en différé sur une plateforme accessible</p> <p>Nombre d'utilisateurs repérés (projet de repérage).</p> <p>Nombre d'utilisateurs référés à un professionnel de la vue (projet de repérage).</p>	<p>Fiches disponibles sur extranet du CISSSMC (accessible).</p> <p>Formation rendue disponible sur TEAMS (accessible).</p> <p>35 résidents du CHSLD Georges-Phaneuf dépistés en lien avec la déficience visuelle.</p> <p>5 résidents du CHSLD Georges-Phaneuf vus par un professionnel de la vue.</p> <p>Enjeux : décès, perte de données</p> <p><i>Objectif atteint partiellement, à poursuivre (en continu)</i></p>
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 montérégiennes.	RSM DPD	Mars 2023	<p>Taux de satisfaction des usagers ayant utilisé les outils de communication (sondage via le RSM).</p> <p>Nombre d'utilisation du service IVD.</p>	<p>Sondage RSM de satisfaction : reporté automne 2025.</p> <p>Service IVD sur iPad est disponible et utilisé. Aucune donnée comptabilisée sur l'utilisation.</p> <p><i>Objectif partiellement atteint, à poursuivre.</i></p>
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> ».	<p>Organisme communautaire DÉPHY DPD</p>	Décembre 2024	État d'avancement du projet en partenariat.	<p>Capsules vidéo tournées. Les capsules seront diffusées et utilisées par les pompiers. Seront rendues disponibles sur le site Web de l'organisme DÉPHY. <i>Reporté</i></p> <p><i>Objectif partiellement atteint, à poursuivre : Attendons la disponibilité des capsules pour diffusion.</i></p>

4. Ressources humaines - système de paie

Obstacle : L'accès au système de paie est difficile pour les employés ayant une déficience visuelle.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
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

Obstacle : 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

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
5.1 Que la notion d'accessibilité apparaisse dans les appels d'offres.	5.1.1 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. Donnée non disponible <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>

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

Obstacle : Des usagers font face à des services qui ne rencontrent pas la qualité attendue.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
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: 6 <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>

7. Responsabilité populationnelle : lien avec les villes

Obstacle : Les normes d'accessibilité sont méconnues des partenaires du réseau de la santé et services sociaux.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
7.1 Sensibiliser les partenaires du CISSMC 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 2024 : <ul style="list-style-type: none"> • 37 Signaux sonores ; • 43 infrastructures publiques ; • 71 aménagements urbains ; • 71 autres demandes. <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)

Obstacles :

- Difficulté d'intégration en emploi pour les personnes présentant une déficience visuelle.
- Prévalence de personnes présentant une déficience visuelle nécessitant des services de réadaptation.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
8.1 Intégrer en emploi des personnes présentant une déficience visuelle au CISSSMC.	8.1.1 Projet SENSÉ 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.	7 employés ont déclaré avoir un handicap lors de leur embauche, toutes déficiences confondues 20 gestionnaires et employés ont suivi la formation Sensé en 2024. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>
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.	2508 nouvelles demandes reçues. 5840 utilisateurs différents desservis. 28 333 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 substitués (désormais le Service d'adaptation de l'information) - Service des aides techniques	DPD	Décembre 2024 (objectif en continu)		Objectif atteint, à poursuivre (en continu).
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.	54 différents utilisateurs collectifs desservis pour 209 interventions 222 consultations auprès du Service de Soutien à la communauté. Participation à : 14 tables de concertation, 19 comités de plan d'action pour personnes handicapées des villes et sociétés de transport, ainsi que 15 comités de travail Objectif atteint, à poursuivre (en continu).
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'utilisateurs à des projets de recherche.	DPD Direction de la recherche	Décembre 2024 (objectif en continu)	Nombre de membres-cliniciens du CRIR.	16 membres cliniciens du CRIR. Objectif atteint, à poursuivre (en continu).

9. Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (DI-TSA)

Obstacles :

- Peu d'activités de répit sont disponibles pour les familles d'enfants en situation de handicap.
- Offre de services limitée et augmentation des besoins pour la clientèle présentant une hypothèse TSA (HTSA)
- Peu d'activités socioprofessionnelles et contributives sont disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.
- Manque de logements sociaux adaptés pour les usagers DI-TSA-DP.
- Disparité dans l'attribution des aides à l'élimination.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
9.1 Développer une offre de répit estival de façon continue.	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.	DPD Organismes communautaires	Décembre 2024 (objectif en continu)	Tenue du camp répit alternatif à l'été 2023.	Camp répit été 2024 réalisé. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</i>
9.2 Augmenter le nombre de places de répit pour les familles d'enfants en situation de handicap.	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)	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.	Rencontres du comité sociopro ont été tenues de façon régulière. 10 cohortes de parents en 0-6 ans (200 familles) + 3 cohortes de parents 6-12 ans (60 familles) Rehaussement des ententes actuellement en cours (AIDI, 4 Poches, APED, Petite Échelle, Ma 2e maison, MDF Brossard) Mise en place de nouvelles ententes (Académie Zénith, camp Garagona, Sieur de Normandie, Autismopolis) <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu).</i>

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Bilan 2024
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.	17 groupes de stimulation précoce donnés en 2024. <i>Objectif atteint, à poursuivre (en continu)</i>
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, à poursuivre (en continu)</i>
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 2025 mais dans le cadre d'un autre plan.</i>
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.	Travaux avec le SAD débuté en 2024. Transfert du programme à la DPD prévue le 1 ^{er} avril 2025. <i>Objectif réalisé partiellement, à poursuivre en 2025.</i>

Plan d'action bisannuel 2025-2026 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 2025 au 31 décembre 2026.

1. Ressources humaines et recrutement

Obstacle : Faible proportion d'employés en situation de handicap dans l'établissement.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
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 Poursuite du projet SENSÉ.	DRHDO-AJ DPD	Décembre 2025 (objectif en continu)	Augmentation du nombre d'embauches de personnes en situation de handicap.

2. Communications

Obstacle :

- 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.
- 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.
- Information destinée au public n'est pas systématiquement accessible.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
2.1 Sensibiliser le personnel et les gestionnaires aux différents modes de communication à privilégier selon les différents types de handicaps.	2.1.1 Organisation d'activités de sensibilisation. 2.1.2 Promouvoir 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. 2.1.3 Promouvoir la Formation ENA : Rendre un document Word accessible	DPD Direction des communications DRHDO-AJ Directions des programmes cliniques	Décembre 2025 (objectif en continu)	Tenue d'activités de sensibilisation en cours d'années. Nombre de personnes formées.
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 2025-2026. 2.2.2 Dépôt du plan d'action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre.	DPD	Septembre 2025	Diffusion du Plan d'action 2025-2026 : - Comité de direction ; - Conseil d'administration ; - Site web ; - Tables de personnes handicapées ; - I-Centre (employés du CISSS) ; - Rencontre du personnel et des gestionnaires du CISSS. - Autres si pertinent
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 Promouvoir la page Intranet et la 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.	DPD Communications DEAU DRHDO-AJ DR Employé et usager partenaire	Décembre 2025 (objectif en continu)	Tenue d'activités de sensibilisation en cours d'années. Nombre d'instances approchées afin de publiciser la formation.

3. Accessibilité universelle des installations du CISSS

Obstacles : Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
3.1 Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes en situation de handicap.	<p>3.1.1 Appliquer les bonnes pratiques en accessibilité universelle.</p> <p>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.</p> <p>3.1.3 Projet pilote <i>Repérage de la déficience visuelle en CHSLD</i></p>	<p>DST DL SAPA Dir. des services hospitaliers et services généraux de première ligne Usager partenaire</p>	Décembre 2025 (objectif en continu)	<p>Disponibilité des fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle.</p> <p>Formation sur l'accessibilité universelle disponible en différé sur une plateforme accessible</p> <p>Nombre d'utilisateurs repérés (projet de repérage).</p> <p>Nombre de MDA et CHSLD où le projet est déployé</p>
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	Décembre 2025 (objectif en continu)	<p>Taux de satisfaction des usagers ayant utilisé les outils de communication (sondage via le RSM).</p> <p>Nombre d'utilisation du service IVD.</p>
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 2025	État d'avancement du projet en partenariat.

4. Ressources humaines - système de paie

Obstacle : L'accès au système de paie est difficile pour les employés ayant une déficience visuelle.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
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 2025 (en continu)	Utilisation des mesures de contournement par les employés ayant une déficience visuelle.

5. Accessibilité, appels d'offres et contrats

Obstacle : 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

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
5.1 Que la notion d'accessibilité apparaisse dans les appels d'offres.	5.1.1 Intégrer l'accessibilité comme un critère optionnel dans les appels d'offres.	DL	Décembre 2025 (objectif en continu)	Nombre d'appels d'offres ayant un critère optionnel d'accessibilité.

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

Obstacle : Des usagers font face à des services qui ne rencontrent pas la qualité attendue.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
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 2025 (objectif en continu)	Nombre de personnes accompagnées.

7. Responsabilité populationnelle : lien avec les villes

Obstacle : Les normes d'accessibilité sont méconnues des partenaires du réseau de la santé et services sociaux.

Objectif	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
7.1 Sensibiliser les partenaires du CISSMC 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 2025 (objectif en continu)	Nombre d'évaluations réalisées notamment pour des partenaires pour des questions de : - Signaux sonores ; - Infrastructures publiques ; - Aménagements urbains.

8. Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (INLB, déficience visuelle)

Obstacles :

- Difficulté d'intégration en emploi pour les personnes présentant une déficience visuelle.
- Prévalence de personnes présentant une déficience visuelle nécessitant des services de réadaptation.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
8.1 Intégrer en emploi des personnes présentant une déficience visuelle au CISSMC.	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 2025 (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.
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 (conduite auto et réadaptation au travail) - Aîné - Surdicécité - Basse vision - Chien-guide - Communication et informatique adaptées	DPD	Décembre 2025 (objectif en continu)	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'utilisateurs différents desservis. Nombre d'heures directes dédiées aux utilisateurs.
8.3 Poursuivre des offres de services transversales en déficience visuelle.	8.3.1 Maintien des offres de services en : - <i>Service d'adaptation de l'information</i> - Service des aides techniques	DPD	Décembre 2025 (objectif en continu)	Nombre de nouvelles demandes. Nombre d'utilisateurs différents desservis. Nombre d'heures de travail sur les projets SAI Nombre de nouveaux contrats SAI
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 2025 (objectif en continu)	Nombre d'utilisateurs collectifs desservis. Nombre de consultations réalisées. Nombre de participation à des tables de concertation.
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'utilisateurs à des projets de recherche.	DPD Direction de la recherche	Décembre 2025 (objectif en continu)	Nombre de membres-cliniciens du CRIR.

9. Programmes, mesures et initiatives visant à améliorer les services offerts aux personnes handicapées (DI-TSA)

Obstacles :

- Peu d'activités de répit sont disponibles pour les familles d'enfants en situation de handicap.
- Offre de services limitée et augmentation des besoins pour la clientèle présentant une hypothèse TSA (HTSA)
- Peu d'activités socioprofessionnelles et contributives sont disponibles pour les usagers DI-TSA-DP.
- Manque de logements sociaux adaptés pour les usagers DI-TSA-DP.
- Disparité dans l'attribution des aides à l'élimination.

Objectifs	Moyens	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
9.1 Développer une offre de répit estival de façon continue.	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.	DPD Organismes communautaires	Décembre 2025 (objectif en continu)	Tenue du camp répit alternatif à l'été 2025.
9.2 Augmenter le nombre de places de répit pour les familles d'enfants en situation de handicap.	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 2025 (objectif en continu)	État d'avancement du développement d'activités socioprofessionnelles et contributives et communautaires. Tenue des groupes de parents. Nombre de parents inscrits. État d'avancement du plan d'action répit.
9.3 Développer une offre de services en stimulation précoce pour les enfants 0-6 ans présentant un HTSA	9.3.2 Développement d'une offre de service de groupe pour cette clientèle au CISSSMC.	DPD	Décembre 2025 (objectif en continu)	Nombre de groupes de stimulation donnés.
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 2025 (objectif en continu)	Participation au comité régional. Nombre de places en activités socioprofessionnelles.
9.5 Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée en Montérégie.	9.5.1 Appliquer le programme d'attribution des aides à l'élimination de façon harmonisée dans le CISSS	DPD DSADDR DL	Décembre 2025	État d'avancement du programme

