

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026

Bilan 2024-2025

Mise à jour 2025-2026

Adopté par comité stratégique le 22 septembre 2025

Le document Plan d'action à l'égard des personnes handicapées Bilan 2024-2025 et mise à jour du n plan pour l'année 2025-2026 est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CISSS de la Montérégie-Est) :

2750, boulevard Laframboise
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4Y8
Téléphone : 450 771-3333

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de la Montérégie-Est à l'adresse suivante : www.santeme.quebec

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives

TABLE DES MATIÈRES

Définition des acronymes	4
1.Introduction	5
2.Comité de travail et coordination de la démarche pour actualiser le plan d'action.....	6
3.Bilan des activités réalisées en 2024-2025	8
4.Traitement des plaintes 2024-2025.....	18
5.Mise à jour du Plan d'action 2024-2026 (année 2025-2026).....	19
6.Conclusion	26
7.Adoption et diffusion du plan d'action	26
8.Carte territoriale de nos installations	27

Définition des acronymes

CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRJDA	Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DPDITSADP	Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DRF	Direction des ressources financières
DRH	Direction des ressources humaines,
DRI	Direction des ressources informationnelles
DST	Direction des services techniques
L.R.Q.	Lois et Règlements du Québec
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PAPH	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
PPH	Processus de production du handicap
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services

1. Introduction

Dans un souci de réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes vivant avec un handicap, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est s'est engagé dans une démarche afin d'identifier les principaux obstacles à l'intégration ainsi que les divers moyens à mettre en place pour les surmonter.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et est soutenue par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Le CISSS de la Montérégie Est a déposé à l'automne 2024 son 5^e plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Nous ferons ici état du bilan de nos actions pour l'année 2024-2025 et proposons une mise à jour de notre plan pour la prochaine année 2025-2026.

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

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

Ces travaux ne peuvent se faire sans la collaboration d'autres directions du CISSS de la Montérégie-Est. Les directions suivantes ont donc été mises à contribution pour faire le bilan des actions réalisées en 2024-2025 ainsi que la mise à jour pour l'année 2025-2026

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

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

Voici les personnes qui composent le comité opérationnel PAPH :

- Frédéric Beauregard, chef de programme à la direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique et leader du comité opérationnel
- Joëlle Lallier, conseillère en communication
- Sophie Langlois, conseillère en soins infirmiers gestion santé et sécurité au travail
- Chloé Langevin, professionnelle acquisition-rétention de talents
- Valérie Gauthier, professionnelle en développement organisationnel
- Audrey Billeau, chef de service des activités d'enseignement, DEUR
- Anik Parenteau, conseillère en relation de travail
- Martine Ducharme, cheffe de service aux approvisionnements volet non médical
- Éric Lapierre, coordonnateur des installations matérielles secteur Est
- Marie-Chantal Salvas, usagère partenaire avec déficience physique.
- Gérard Waongo, employé en situation de handicap en centre d'hébergement

Voici les personnes qui composent le comité stratégique PAPH :

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

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

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

3. Bilan des activités réalisées en 2024-2025

Vous trouverez ici l'ensemble de nos réalisations de la dernière année dans la section Bilan mars 2025

APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2025
<p>Peu de considération des besoins spécifiques des personnes handicapées par l'ensemble des requérants de l'organisation lors des demandes d'achat ou d'approvisionnement.</p> <p>Plusieurs acquisitions de biens et de services ayant un impact sur l'accessibilité au niveau des approvisionnements en biens et services accessibles sont méconnus</p> <p>Nouveau</p>	<p>S'assurer de la diffusion et de l'utilisation du formulaire de requête révisé et qui tient compte des besoins des personnes handicapées dans leur demande d'approvisionnement</p> <p>Recenser les acquisitions en biens et services qui améliorent l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et la liste accès</p> <p>Explorer la possibilité d'augmenter les acquisitions accessibles.</p>	<p>Diffusion et utilisation de la requête ajustée</p> <p>Listes des biens et services que le CISSSME possède pour améliorer l'accessibilité</p>	Direction des ressources financières	<p>Décembre 2024</p> <p>Mars 2025</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>Le formulaire de requête adapté pour l'accessibilité est disponible sur intranet.</p> <p>La politique d'approvisionnement responsable a été retravaillée et un volet est ajouté pour favoriser l'accessibilité des personnes handicapées à l'aide de biens inclusifs et adaptés.</p> <p>Le service de l'approvisionnement ajoutera une section dans son outil de travail ASANA pour sensibiliser les employés et discuter avec les requérants afin de savoir lors de leur achat si celui-ci tient compte de l'intégration des personnes handicapées</p> <p>La recension des biens et services adaptés n'est pas encore réalisée à ce jour.</p>

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, INSTALLATIONS ET IMMEUBLES						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2025
<p>Manque de connaissance du personnel des services techniques sur l'accessibilité universelle (au-delà du code du bâtiment).</p> <p>Nouveau</p>	<p>Documenter le nombre de personnes ayant reçu la formation</p> <p>S'assurer d'offrir la formation en continu</p> <p>Impliquer les employés en situation de handicap dans les activités de sensibilisation pour permettre un partage d'expériences</p>	<p>Nombre de personnes formées</p> <p>Formation disponible</p> <p>Nombre d'activité de sensibilisation réalisée avec implication d'un employé ayant une situation d'handicap.</p>	Direction des services techniques	Bilan en mars 2026	<p><input checked="" type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>Formation en continue à chaque année sur l'accès inclusif avec l'institut Nazareth et Louis Braille. Élargissement des critères afin de former davantage de personnel au niveau des services techniques (architecte, mécanicien). 40 personnes ont suivi la formation à ce jour.</p> <p>Travaux sur le plan directeur de signalétique afin d'augmenter la fluidité</p>

Bilan 2024-2025 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026

	S'assurer d'obtenir de la rétroaction par une nouvelle approche que le sondage					et l'accessibilité aux différents sites de l'organisation
L'accessibilité des lieux de diverses installations ne répond pas à l'ensemble des normes d'accessibilité universelle. Les personnes handicapées vivent des obstacles variés selon l'installation et la nature de leurs incapacités.	Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité dans le cadre des travaux en cours dans les installations du CISSS de la Montérégie-Est. Impliquer des experts en accessibilité universelle pour les projets majeurs de construction ou rénovation	Nombre d'installations qui ont fait l'objet de modification et ajustement.	Direction des services techniques	Bilan mars 2026	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	<p>Consultation réalisé dans le cadre des travaux d'agrandissement de l'hôpital Pierre Boucher et tout autre projet ayant un volet qui touche l'architecture à l'obligation de respecter l'accessibilité universelle.</p> <p>D'autres actions réalisées en cours d'année :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aménagement d'une rampe d'accès pour le Centre d'hébergement Montarville - Bloc sanitaire et vestiaire accessible pour l'hôpital Pierre Boucher (étape des corrections des déficiences 95 complétées) - Aménagement d'une salle de bains adaptée au centre d'hébergement Andrée Perrault
Signalisation ne répond pas toujours aux besoins des personnes handicapées	Dans les travaux éventuels, tenir en compte les besoins spécifiques des clientèles handicapées, notamment des personnes ayant une incapacité visuelle	Nombre de sites dont la signalisation révisée	Direction des services techniques	Bilan mars 2026	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	Ajout de signalisations et affiches en braille dans plusieurs installations.

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, INSTALLATION ET IMMEUBLES ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC EMBAUCHE, CONDITION DE TRAVAIL ET MAINTIEN EN EMPLOI						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2025
<p>Connaissance des obstacles vécus par les personnes handicapées</p> <p></p>	<p>S'assurer de la transmission du questionnaire permettant d'identifier une situation de handicap et besoin d'adaptation aux nouveaux employés.</p> <p>Recenser et diffuser les obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap lien avec leur emploi et les mesures d'adaptation mise en place</p>	<p>Nombre de sondage réalisé à tous les nouveaux employés suite à leur embauche</p> <p>Bilan des obstacles et mesure d'adaptation mise en place pour les personnes en situation de handicap.</p>	<p>Direction des ressources humaines</p>	<p>Mars 2025</p> <p>Mars 2025 (révisé mars 2026)</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>Questionnaire transmit par titre d'emploi, le médical pré emploi est fait, mais dans certain cas, le handicap n'est pas déclaré. La question doit être changée, mais c'est un formulaire fédéral qui ne peut pas être changé. Nous regardons si le type d'emploi peut fonctionner selon le handicap et tentons de nous ajuster pour l'accueillir.</p> <p>La recension des obstacles n'a pas pu être réalisée en cours d'année 2024-2025.</p>
<p>Manque de précisions, relativement aux rôles et responsabilités des divers acteurs dans les processus d'intégration et de maintien à l'emploi.</p> <p> </p>	<p>Réviser et définir les rôles et responsabilités de chacun dans le cadre de l'intégration d'une personne en situation de handicap.</p> <p>Identifier les rôles et responsabilités de tous les acteurs et assurer un suivi post</p> <p>Développer un mécanisme de suivi post-embauche auprès des nouveaux employés en situation de handicap</p> <p>Établir en sous-comité les besoins de formation en termes d'accueil des nouveaux employés en situation de handicap pour les gestionnaires</p>	<p>Procédure élaborée</p> <p>Nombre de suivi réalisé suite à l'embauche</p> <p>Formation créée et nombre de gestionnaires formés</p>	<p>Direction des ressources humaines</p>	<p>Janvier 2025</p> <p>Mars 2026</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>Peu de situation d'embauche de personne en situation d'handicap au cours de la dernière année. Les RH travaillent avec les organismes pour offrir du soutien plus en situation de post-embauche.</p> <p>Plusieurs actions de ce lot restent à réaliser au cours de la prochaine année.</p> <p>Une formation sur le leadership inclusif a été identifiée, laquelle pourrait être bonifiée afin de favoriser davantage l'inclusion des personnes en situation de handicap.</p>

<p>Faible proportion d'embauche de personnes handicapées</p>  <p>Nouveau</p> <p>Nouveau</p>	<p>Se doter d'une stratégie d'attraction et de recrutement des personnes handicapées (ex. participer à un salon de l'emploi dédié, projets spéciaux)</p> <p>Identifier les postes de travail pouvant être accessibles aux employés en situation de handicap sans que ceux-ci soient réservés exclusivement</p> <p>Entamer les discussions avec les syndicats pour voir leur ouverture et leurs idées pour intégrer davantage de personnes en situation de handicap</p>	<p>Nombre de stratégies utilisées pour le recrutement</p> <p>Nombre de postes identifiés</p> <p>Nombre de personnes embauchées avec situation de handicap</p>	<p>Direction des ressources humaines</p>	<p>Mars 2026</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>Action à poursuivre.</p>
<p>Difficulté d'accès à des stages pour les personnes vivant avec une situation de handicap</p> <p>Nouveau</p>	<p>Intégrer la DEUR aux comités stratégique et opérationnel du PAPH</p> <p>En collaboration avec la DEUR, favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap pour les stages</p> <p>Évaluer la faisabilité de participer au programme Duo Emploi (stage d'un jour)</p>	<p>Nombre de stages réalisés</p> <p>Modalité d'accompagnement défini</p>		<p>Mars 2026</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>Intégration de la DEUR aux comités opérationnel et stratégique.</p> <p>Discussions ont eu lieu avec DEUR et DI-TSA pour voir les besoins</p> <p>Évaluation faite : Demeure un défi, priorisation des besoins en fonction du programme d'études</p> <p>La DEUR ne peut participer au programme Duo-Emploi, car pas en lien avec un cursus scolaire précis. Voir comment nous pourrions le mettre de l'avant autrement.</p>
<p>Peu de lien entre le PAPH et la politique EDI de l'établissement. Certaines actions se recoupent ou sont similaires.</p> <p>Nouveau</p>	<p>Faire des liens avec la politique Équité, diversité et inclusion de notre établissement.</p> <p>Identifier les actions communes pouvant être menées conjointement.</p>	<p>Identification des actions qui seront portées par les deux instances</p> <p>Nombre d'actions réalisées conjointement</p>		<p>Mars 2026</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>À poursuivre</p>

COMMUNICATION, SENSIBILISATION ET PROMOTION						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2025
Manque de connaissance des obstacles vécus par les personnes handicapées fréquentant notre organisation	Faire connaître aux employés et aux usagers les initiatives mises en place afin d'améliorer l'accessibilité aux installations et aux services pour les personnes handicapées. L'organisation devient ainsi un milieu de confiance inspirant autant pour les employés que pour les usagers.	Nombre d'activités de communication différentes réalisées	Direction adjointe des Communications	Bilan mars 2026	<input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	<p>Plusieurs communications ont été réalisées au sein du CISSSME pour faire connaître le PAPH et autres activités visant l'intégration des personnes en situation de handicap.</p> <p>Distribution des affiches et dépliants de l'OPHQ dans tous les CLSC et hôpitaux et diffusion sur les écrans d'affichage électronique pour la Semaine québécoise des personnes handicapées</p> <p>D'autres actions de communications ont été réalisées davantage pour faire rayonner le CISSS comme un employeur de choix pour les personnes en situation de handicap :</p> <p>(voir liste complète en annexe)</p>
	Intégration dans le parcours d'accueil des nouveaux employés de soutien (toute personne en contact avec les usagers) à la formation de sensibilisation aux besoins et approches adaptées des personnes handicapées et l'inscrire au PDRH	Nombre de personnes formées au cours de l'année 2024-2025 / 2025-2026	Direction des ressources humaines Direction adjointe des services professionnels volets pratiques professionnels et mécanismes d'accès	Bilan 2026	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	Entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025, 27 personnes ont suivi la formation, ce qui porte le total à 58 personnes depuis l'implantation.

ACCESSIBILITÉ INFORMATION ET AUX DOCUMENTS						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2025
<p>Accès à l'information sur les services offerts aux clientèles DITSADP est difficile à trouver</p>  	<p>Poursuivre et terminer les travaux entourant les contenus de nos sites internet afin de s'assurer qu'ils répondent bien aux besoins des publics cibles et qu'ils soient facilement accessibles.</p> <p>Développer des outils de communication pour faire connaître nos différents services</p> <p>Santé Montérégie : https://www.santemonteregie.qc.ca/services#service-category-83</p> <p>Recrutement CISSSME : https://recrutementcisssme.com/</p>	<p>Contenu révisé et publié sur notre site web</p> <p>Les outils sont créés et diffusés à nos usagers</p>	<p>Direction adjointe des Communications</p> <p>Direction DITSADP</p>	<p>Janvier 2025</p> <p>Mars 2025</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>La mise à jour du site web a été réalisée permettant d'avoir accès à plus d'informations pour les usagers. Suite aux consultations réalisées auprès du comité consultatif des usagers et des proches une capsule vidéo sera réalisée pour améliorer l'accès à ces mêmes informations pour les usagers (vidéo parfois plus facile que le texte pour nos usagers)</p> <p>Un outil pour faciliter la compréhension des services offerts une fois admis sur l'unité de réadaptation fonctionnelle intensive en santé physique a été réalisé et affiché dans chacune des chambres. D'autres outils sont en développement actuellement.</p>

ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2025
<p>Ensemble du personnel ne connaît pas les adaptations particulières mises en place pour le plan d'urgence à l'égard des personnes handicapées</p> 	<p>Diffuser les adaptations réalisées au plan d'action précédent concernant les mesures d'urgence pour les personnes en situation d'handicap au sein de l'établissement</p>	<p>Communication réalisée et partage de la fiche révisée des codes verts auprès des gestionnaires des différents sites</p>	<p>Direction des services techniques- Sécurité civile, mesures d'urgence et stationnement</p>	<p>Mars 2025</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	

ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES					
Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2025
<p>Bonifier l'offre de services liée aux activités socioprofessionnelles</p> <p>Poursuite des travaux régionaux notamment sur offre de service en activité de jour</p>	<p>Plan d'action régional déployé</p> <p>Nombre d'usagers ayant fait l'objet d'une relocalisation afin de mieux répondre à leurs besoins</p>	Direction DI-TSA et DP	Janvier 2025	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	<p>Pas de création de nouvelles places (budget ne le permet pas), mais bonification de certaines ententes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clarification des trajectoires d'accès en centre d'activités de jour - Projet pilote de table d'accès pour plus de fluidité. - Réalisation de 80% des transferts d'usagers des CA CISSMO vers des activités contributives dans la communauté. (bon usager au bon endroit avec le bon service) - Discussion en cours avec les organismes communautaires sur la tarification, le nombre de jours permis par usager, élargissement des critères d'accès aussi pour les usagers hébergés - Le comité régional travaille sur des critères de priorisation, car la majorité des places en activités de jour sont occupées actuellement.
<p>Rehausser l'offre de service résidentielle</p> <p>Poursuite des travaux pour la maison alternative en déficience physique</p>	Ouverture de la maison alternative		Juin 2025	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	<p>Maison alternative accueille des jeunes PJ pendant des travaux à leur unité. Les usagers DP pourront intégrer la maison alternative à l'automne 2025</p> <p>Ouverture de la maison alternative en déficience physique est reporté en automne 2025.</p> <p>Entente de financement permettant de consolider 18 places en hébergement adapté pour personnes présentant une DITSADP sur le territoire du CISSSME.</p>
<p>Manque de continuité et fluidité entre les différents niveaux de services (spécifiques-spécialisés) difficile pour l'utilisateur de s'y retrouver.</p>  	<p>Revoir l'organisation des services en DI-TSA-DP en Montérégie selon les principes de la gamme de service du ministère afin de faciliter l'accès aux services de proximité en fonction des besoins des usagers et non des DX</p>	Direction DI-TSA et DP	Décembre 2025	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	<p>Les travaux avancent bien, mais la réorganisation des services est reportée à avril 2026. Plusieurs services actuellement offerts en services spécialisés dits de deuxième ligne se retrouveront en services spécifiques, de proximité dit de première ligne. Un accès plus large aux interventions et une plus grande continuité de services pour les usagers et leurs familles.</p>

Bilan 2024-2025 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026

					<p>Intégration des services 0-6 ans au CISSSME au cours de la dernière année, permettant dorénavant aux enfants peut-importe leurs diagnostics d'avoir accès à un panier de services complets incluant de l'ergothérapie et de l'orthophonie.</p> <p>Entente permettant de favoriser l'intégration des enfants en situation de handicap au sein des camps de jour durant l'été est en processus de signature finale auprès des 3 CISSS, le Centre de services scolaires et l'ensemble des municipalités du secteur des Patriotes. Une collaboration permettant de soutenir l'intégration et relever les défis rencontrés et ce peut-importe le niveau de services impliqués auprès de l'utilisateur. Ce modèle sera implanté à l'ensemble de la Montérégie.</p> <p>Mise en place d'une trajectoire hospitalière pour les usagers DITSADP qui se présentent aux urgences et ceux hospitalisés. Arrimage entre les services et meilleure concertation et actions.</p> <p>Mise en place d'une intervention conjointe de groupe DITSADP et Santé mentale adulte donnant accès à une intervention conjointe touchant le TSA et l'anxiété.</p> <p>Déploiement en cours de la règle de soins national au sein des organismes communautaires, permettant d'offrir de la formation et de la supervision pour assurer les soins de façon sécuritaire auprès des usagers qui fréquentent les organismes (administration de médication et soins invasifs)</p>
<p>Difficulté d'accès à la clientèle avec déficience physique pour divers types d'exams spécialisés (mammographie, gynécologie, etc)</p>	<p>Nouveau</p>	<p>Réaliser une analyse des obstacles vécus par les usagers pour l'accès à des examens</p>	<p>Direction des services professionnels et GBM</p>	<p>Septembre 2025</p> <p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	<p>Organisation d'une marche exploratoire avec des gestionnaires à HHM (Imagerie médicale, Hémodynamie et électrophysiologie)</p> <p>Bilan : moins d'obstacles qu'initialement anticipé, mais de belles pistes simples d'adaptation (exemple prévoir un espace plus grand dans les salles d'attente pour fauteuil roulant, ajouter des affiches à une hauteur plus accessible.</p> <p>Collaboration de notre usagère partenaire dans l'organisation de cette action</p>

Bilan 2024-2025 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026

		Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche			<ul style="list-style-type: none"> - Formation de l'ensemble du personnel de l'unité de vie DITSA à la MDA sur l'approche et les interventions auprès des usagers DITSA. - Mise en place d'un stage-de sensibilisation auprès de la clientèle en santé mentale-dépendance pour les policiers de notre territoire. Entente pour les 3 prochaines années.
--	--	--	--	--	---

Le bilan 2024-2025 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie Est 2024-2026 a été adopté par le comité stratégique le 22 septembre 2025. Ce document a été déposé sur le site internet de l'organisation à l'adresse www.santeme.quebec.

4. Traitement des plaintes 2024-2025

Au cours de la dernière année, la commissaire aux plaintes de notre établissement a reçu et analysé 11 plaintes provenant des usagers ou proches d'usagers ayant une situation de handicap touchant principalement l'accessibilité aux services et parfois la qualité des services offerts. De ce nombre, trois ont fait l'objet de mesures correctives suite à l'analyse.

3 plaintes relativement à l'accessibilité ou la qualité des services en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme ayant une recommandation et des mesures correctives.

- 1 plainte touchant la communication et l'arrimage des services pour un usager DITSA
- 1 plainte touchant la qualité des services reçus provoquant une chute d'une personne en situation de handicap
- 1 plainte relativement à l'accessibilité des lieux pour une personne paraplégique

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

- Analyse post-situationnelle réalisée par l'équipe en lien avec les bris de communications dans le manque de transfert d'information au moment de la transition. Assurer de clarifier les rôles et responsabilités des différents partenaires par l'élaboration d'un PSI et une meilleure planification de la transition vers une nouvelle ressource, nouveau service.
- Rencontre avec le personnel concerné afin de bien comprendre le besoin de mobilisation des personnes en situation de handicap et la nécessité de demander de l'aider pour assurer un déplacement sécuritaire. Formation offerte auprès du personnel
- Permettre au plaignant de communiquer directement avec la chef du centre hospitalier afin de pouvoir identifier les besoins des personnes paraplégiques.

5. Mise à jour du Plan d'action 2024-2026 (année 2025-2026)

Ce plan d'action vise la période allant du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2026. Il présente les actions à entreprendre touchant divers thèmes tels l'emploi, l'accessibilité des lieux, l'approvisionnement, la communication et la sensibilisation. Dans le contexte de la mise à jour, nous avons révisé certains objectifs, certains échéanciers ont été ajustés et nous nous sommes limités à quelques nouvelles mesures afin de demeurer réaliste et pouvoir réaliser celles-ci au cours de l'année 2025-2026. Vous trouverez nos nouvelles actions avec le petit logo en vert .

APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2026
<p>Peu de considération des besoins spécifiques des personnes handicapées par l'ensemble des requérants de l'organisation lors des demandes d'achat ou d'approvisionnement.</p> <p>Nouveau</p> <p>Plusieurs acquisitions de biens et de services ayant un impact sur l'accessibilité au niveau des approvisionnements en biens et services accessibles sont méconnus</p>	<p>Recenser les acquisitions en biens et services qui améliorent l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et la liste accessible</p> <p>Explorer la possibilité d'augmenter les acquisitions accessibles.</p> <p>S'assurer de s'inspirer du guide d'achat proposé par OPHQ pour les nouvelles acquisitions mieux adaptées aux différentes situations de handicap :</p> <p>https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/org/ophq/Administration/Guides/Accessibilite-equipements-bureau.pdf</p>	<p>Listes des biens et services que le CISSSME possède pour améliorer l'accessibilité</p>	<p>Direction des ressources matérielles</p>	<p>Mars 2026</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, INSTALLATIONS ET IMMEUBLES						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2026
<p>Manque de connaissance du personnel des services techniques sur l'accessibilité universelle (au-delà du code du bâtiment)</p>	<p>Documenter le nombre de personnes ayant reçu la formation</p> <p>S'assurer d'offrir la formation en continu</p> <p>Impliquer les employés en situation de handicap dans les activités de sensibilisation pour permettre un partage d'expériences</p> <p>S'assurer d'obtenir de la rétroaction par une nouvelle approche que le sondage</p>	<p>Nombre de personnes formées</p> <p>Formation disponible</p> <p>Nombre d'activités de sensibilisation réalisées avec implication d'un employé ayant une situation de handicap.</p>	<p>Direction des services techniques</p>	<p>Bilan en mars 2026</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	

L'accessibilité des lieux de diverses installations ne répond pas à l'ensemble des normes d'accessibilité universelle. Les personnes handicapées vivent des obstacles variés selon l'installation et la nature de leurs incapacités	Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité dans le cadre des travaux en cours dans les installations du CISSS de la Montérégie-Est. Impliquer des experts en accessibilité universelle pour les projets majeurs de construction ou rénovation	Nombre d'installations qui ont fait l'objet de modification et ajustement	Direction des services techniques	Bilan mars 2026	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	
Signalisation ne répond pas toujours aux besoins des personnes handicapées	Dans les travaux éventuels, tenir en compte les besoins spécifiques des clientèles handicapées, notamment des personnes ayant une incapacité visuelle	Nombre de sites, dont la signalisation est révisée	Direction des services techniques	Bilan mars 2026	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	

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

Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2026
Connaissance des obstacles vécus par les personnes handicapées	<p>S'assurer de la transmission du questionnaire permettant d'identifier une situation de handicap et un besoin d'adaptation aux nouveaux employés et voir les modifications possibles à y apporter.</p> <p>Recenser et diffuser les obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap lien avec leur emploi et les mesures d'adaptation mise en place</p>	<p>Nombre de sondages réalisés à tous les nouveaux employés suite à leur embauche</p> <p>Bilan des obstacles et mesures d'adaptation mises en place pour les personnes en situation de handicap</p>	Direction des ressources humaines	<p>Mars 2026</p> <p>Mars 2026</p>	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	
Manque de précisions, relativement aux rôles et responsabilités des divers acteurs dans les processus d'intégration et de maintien à l'emploi.	Réviser et définir les rôles et responsabilités de chacun dans le cadre de l'intégration d'une personne en situation de handicap.	Procédure élaborée		Janvier 2026	<input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé	

Mise à jour 2025-2026 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026

	<p>Identifier les rôles et responsabilités de tous les acteurs et assurer un suivi post embauche</p> <p>Développer un mécanisme de suivi post-embauche auprès des nouveaux employés en situation de handicap</p> <p>Établir en sous-comité les besoins de formation en termes d'accueil des nouveaux employés en situation de handicap pour les gestionnaires</p>	<p>Nombre de suivis réalisés suite à l'embauche</p> <p>Besoins de formations identifiées Formation créée et nombre de gestionnaires formés</p>		Mars 2026	<input type="checkbox"/> Non débuté	
<p>Faible proportion d'embauche de personnes handicapées</p>   	<p>Se doter d'une stratégie d'attraction et de recrutement des personnes handicapées (ex. participer à un salon de l'emploi dédié, projets spéciaux)</p> <p>Identifier les postes de travail pouvant être accessibles aux employés en situation de handicap sans que ceux-ci soient réservés exclusivement</p> <p>Entamer les discussions avec les syndicats pour voir leur ouverture et leurs idées pour intégrer davantage de personnes en situation de handicap</p> <p>Faire l'inventaire et diffuser les programmes et soutien disponible lorsqu'une personne en situation de handicap et embauchée au sein de l'établissement</p> <p>Établir une orientation d'établissement pour l'utilisation des chiens guides pour favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap</p>	<p>Nombre de stratégies utilisées pour le recrutement</p> <p>Nombre de postes identifiés</p> <p>Nombre de personnes embauchées avec situation de handicap</p> <p>One pager qui regroupe les grandes ressources et soutien possible et assurer la diffusion</p> <p>Orientation établie et encadrée permettant l'utilisation des chiens guides comme mesure d'accommodement et de soutien lorsque requis</p>	Direction des ressources humaines	Mars 2026	<input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	

Mise à jour 2025-2026 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026

Difficulté d'accès à des stages pour les personnes vivant avec une situation de handicap	Intégrer la DEUR aux comités stratégique et opérationnel du PAPH En collaboration avec la DEUR, favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap pour les stages	Nombre de stages réalisés Modalité d'accompagnement défini		Mars 2026	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	
Peu de lien entre le PAPH et la politique EDI de l'établissement. Certaines actions se recoupent ou sont similaires	Faire des liens avec la politique Équité, diversité et inclusion de notre établissement. Identifier les actions communes pouvant être menées conjointement.	Identification des actions qui seront portées par les deux instances Nombre d'actions réalisées conjointement		Mars 2026	<input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	
COMMUNICATION, SENSIBILISATION ET PROMOTION						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2026
Manque de connaissance des obstacles vécus par les personnes handicapées fréquentant notre organisation	Faire connaître aux employés et aux usagers les initiatives mises en place afin d'améliorer l'accessibilité aux installations et aux services pour les personnes handicapées. L'organisation devient ainsi un milieu de confiance inspirant autant pour les employés que pour les usagers. Appuyer la campagne de recrutement en faisant rayonner le CISSS de la Montérégie-Est comme employeur de choix pour les personnes handicapées Divers moyens de communication et de sensibilisation	Nombre d'activités de communication différentes réalisées	Direction des ressources humaines	Mars 2026	<input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	

 	<p>Intégration dans le parcours d'accueil des nouveaux employés de soutien (toute personne en contact avec les usagers) à la formation de sensibilisation aux besoins et approches adaptées des personnes handicapées et l'inscrire au PDRH</p> <p>Élargir l'accès à la formation offerte en DITSA à toute autre direction clinique qui aimerait outiller davantage ses intervenants ainsi que celle offerte sur ENA.</p> <p>Voir la faisabilité d'intégrer au parcours actuel de formation des policiers une sensibilisation à la clientèle DI-TSA pour mieux intervenir.</p>	<p>Nombre de personnes formées au cours de l'année 2024-2025 / 2025-2026</p> <p>Faire la promotion et comptabiliser le nombre de personnes du CISSSME ayant suivi la formation adaptée</p> <p>Voir avec la DEUR la possibilité d'intégrer ce volet au parcours déjà en place pour la clientèle santé mentale et dépendance</p>	<p>Direction des ressources humaines</p> <p>Direction adjointe des services professionnels volets pratiques professionnels et mécanismes d'accès</p> <p>Direction clinique du CISSSME</p> <p>Direction de la DEUR</p>	<p>Mars 2026</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	
ACCESSIBILITÉ INFORMATION ET AUX DOCUMENTS						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2026
<p>Accès à l'information sur les services offerts aux clientèles DITSADP difficile à trouver</p> 	<p>Poursuivre et terminer les travaux entourant les contenus de nos sites internet afin de s'assurer qu'ils répondent bien aux besoins des publics cibles et qu'ils soient facilement accessibles.</p> <p>Développer des outils de communication pour faire connaître nos différents services</p> <p>Santé Montérégie : https://www.santemonteregie.qc.ca/services#service-category-83</p> <p>Recrutement CISSSME : https://recrutementciyssme.com/</p>	<p>Contenu révisé et publié sur notre site web</p> <p>Les outils sont créés et diffusés à nos usagers</p>	<p>Direction des Communications</p> <p>Direction DITSADP</p>	<p>Mars 2025 (Révisé mars 2026)</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	

ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES						
Obstacles priorités	Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2026
Ensemble du personnel ne connaît pas les adaptations particulières mises en place pour le plan d'urgence à l'égard des personnes handicapées,	Diffuser les adaptations réalisées au plan d'action précédent concernant les mesures d'urgence pour les personnes en situation de handicap au sein de l'établissement	S'assurer que la communication a été réalisée	Direction des services techniques- Sécurité civile, mesures d'urgence et stationnement Direction des Communications	Mars 2025 (Révisé mars 2026)	<input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté	
ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES						
Mesure	Cibles/indicateurs de résultats	Responsable(s)	Échéancier	Avancement des travaux	Bilan mars 2026	
Bonifier l'offre de services liée aux activités socioprofessionnelles Poursuite des travaux régionaux notamment sur offre de service en activité de jour	Plan d'action régional déployé Nombre d'utilisateurs ayant fait l'objet d'une relocalisation afin de mieux répondre à leurs besoins	Direction DI-TSA et DP	Janvier 2025 (révisé janvier 2026)	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté		
Rehausser l'offre de service résidentielle Poursuite des travaux pour la maison alternative en déficience physique	Ouverture de la maison alternative		Juin 2025 (Révisé automne 2025)	<input type="checkbox"/> En continu <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Non débuté		

Mise à jour 2025-2026 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026

<p>Manque de continuité et fluidité entre les différents niveaux de services (spécifiques-spécialisés), difficile pour l'utilisateur de s'y retrouver.</p>  	<p>Revoir l'organisation des services en DI-TSA-DP en Montérégie selon les principes de la gamme de service du ministère afin de faciliter l'accès aux services de proximité en fonction des besoins des usagers et non des DX</p> <p>Actions réalisées par les autres directions cliniques afin de favoriser l'accessibilité aux services.</p>	<p>Direction DI-TSA et DP</p> <p>Autres directions cliniques</p>	<p>Décembre 2025 (Révisé avril 2026)</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	
<p>Difficulté d'accès à la clientèle avec déficience physique pour divers types d'exams spécialisés (mammographie, gynécologie, etc)</p> 	<p>Réaliser une analyse des obstacles vécus par les usagers pour l'accès à des examens</p> <p>Mettre en place activité de sensibilisation par marche exploratoire pour employés en CH (vivre la situation d'handicap)</p> <p>Création d'un guide d'animation</p> <p>Diffusion à l'ensemble des gestionnaires</p>	<p>Direction des services professionnels et GBM</p>	<p>Septembre 2025</p>	<p><input type="checkbox"/> En continu</p> <p><input type="checkbox"/> En cours</p> <p><input type="checkbox"/> Terminé</p> <p><input type="checkbox"/> Non débuté</p>	

La mise à jour du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie Est 2024-2026 a été adoptée au comité stratégique et comité exécutif de direction (septembre 2025)
Ce document a été déposé sur le site internet de l'organisation à l'adresse www.santeme.quebec.

6. Conclusion

Les différents comités (opérationnel et stratégique) ont tenu leurs rencontres de travail tel que planifié au cours de l'année 2024-2025. Malgré l'avancement de plusieurs de nos actions, nous sommes forcés de constater que le roulement de personnel dont certains membres clés du comité opérationnel a un impact sur notre capacité à réaliser certaines actions et pouvoir assurer nos livrables. Sachant que plusieurs actions étaient échelonnées sur une période de 2 années, la prochaine année nous permettra de poursuivre certains de ces objectifs. Nous porterons une attention particulière au cours de la prochaine année si cet enjeu refait surface et chercherons avec le comité stratégique des pistes de solutions.

Une année où nous avons eu plusieurs actions de communications permettant de mettre de l'avant notre plan d'action à l'égard des personnes handicapées au sein de notre établissement mais également auprès de la population. Une année qui nous aura permis de sensibiliser davantage le personnel des accueils ainsi que ceux de la direction des services techniques à la réalité des personnes en situation de handicap mais devons poursuivre nos efforts. Parmi nos bons coups de la dernière année, notons la marche exploratrice avec une usagère ayant une déficience physique dans l'un de nos centres hospitaliers afin de rendre les défis d'accessibilités plus concrets pour les gestionnaires de ce secteur et l'avancement des travaux de la gamme de service qui permettra une plus grande fluidité et continuité de services pour les usagers DITSA de la Montérégie. Finalement plusieurs actions portées tant par la direction en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique, que par la direction santé mentale adulte, jeunesse et soutien à l'autonomie des personnes âgées ont permis d'améliorer l'accès et la qualité des services pour les usagers en situation de handicap ou de plus grande vulnérabilité.

Nous sommes toujours satisfaits d'avoir proposé lors de l'élaboration du plan 2024-2026 l'apport du comité consultatif des usagers et des proches en DI-TSA-DP afin que ceux-ci puissent nous aider à prioriser certaines actions plus significatives pour eux. Ceci nous aura permis d'ajouter à notre plan quelques actions coup de cœur de notre comité consultatif. Nous sommes déterminés à poursuivre nos actions afin de réduire les barrières tant pour l'inclusion que l'accès aux services pour les personnes en situation de handicap.

7. Adoption et diffusion du plan d'action

Le document « Bilan 2024-2025 ainsi que la mise à jour (2025-2026) du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026 » ont été adoptés par le comité stratégique en date du 22 septembre 2025. Ces documents ont été déposés sur le site internet de l'organisation à l'adresse www.santeme.quebec

8. Carte territoriale de nos installations

