

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

Québec



**PLAN D'ACTION ANNUEL 2019-2020
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE**

MARS 2019

Table des matières

Liste des acronymes..... 2

1. Introduction 3

2. Portrait de l’organisation et de ses secteurs d’activité..... 4

3. Engagement à réduire les obstacles..... 7

4. Personne responsable du plan d’action et collaborateurs 8

5. Diagnostic 9

6. Bilan du Plan d’action annuel 2017-2018 à l’égard des personnes handicapées 13

7. Pan d’action annuel 2019-2020 à l’égard des personnes handicapées - Identification des obstacles priorités et des mesures retenues..... 16

Liste des acronymes

CH	Centre hospitalier
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CHSLD	Centres d'hébergement et de soins de longue durée
CPEJ	Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse
CR	Centre de réadaptation
DI-TSA et DP	Déficiência intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficiencia physique
INLB	Institut Nazareth et Louis-Braille
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RI-RTF	Ressource intermédiaire et de type familial
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
TI	Technologies de l'information

1. Introduction

Les obligations légales inscrites à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1) adoptée en 2004 nous invitent à formaliser annuellement, sous forme de plan d'action, les intentions du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) en ce qui a trait à la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées à la société. En outre, l'obligation de produire un plan d'action annuel fait partie de l'entente de gestion entre le CISSS de la Montérégie-Centre et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

La Loi prévoit que le plan d'action doit faire état des obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui ont été identifiés 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.

Le CISSS de la Montérégie-Centre présente dans le présent document son diagnostic suite à la mise en place de son précédent plan d'action¹ ainsi que son plan d'action pour 2019-2020.

¹ Plan d'action annuel 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées du Centre intégré de santé et des services sociaux de la Montérégie-Centre, octobre 2016

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

Création et mandat du CISSS

La création du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre fait suite à l'adoption, le 7 février 2015, de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales (loi 10).

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 et de l'Institut Nazareth et Louis-Braille.

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 sociosanitaire, incluant le volet santé publique pour toute la Montérégie;
- assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire sociosanitaire;
- 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 10 572 employés et 850 médecins.

Population et territoire

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

Comptant un peu plus de 408 900 habitants², le territoire du CISSS de la Montérégie-Centre représente 29 % de la population de la région. Les personnes de 65 ans et plus représentent 18,1 % des résidents de la Montérégie-Centre (environ 74 100 personnes) et les jeunes de moins de 18 ans, 19,2 % (environ 78 700 personnes).

Clientèle et installations

En ce qui concerne les services offerts en 2017-2018, les hôpitaux du CISSS de la Montérégie-Centre ont comptabilisé 34 771 hospitalisations de courte durée, 8 806 chirurgies d'un jour et 156 238 visites à l'urgence. On note que ces hôpitaux ont pris en charge 65 % des hospitalisations des résidents du territoire.

² Selon les populations de référence au 1^{er} juillet 2017.

Par ailleurs, le CISSS de la Montérégie-Centre a hébergé 1 139 personnes en CHSLD et 213 personnes en RI-RTF (dans le programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées – SAPA). Annuellement, les CLSC du CISSS ont desservis environ 62 288 usagers uniques.

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

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

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

Population présentant des incapacités

C'est dans la Loi que l'on retrouve la définition de « personne handicapée », inspirée du modèle conceptuel québécois du Processus de production du handicap (PPH). Ainsi, on entend par cette expression « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ». Cette définition s'applique à toute personne, femme ou homme, enfant, adulte ou aîné, ayant une déficience. L'incapacité peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle ou auditive. Elle peut être reliée à des fonctions organiques ou encore, à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale. Notons que la définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques.

S'il ne nous est pas possible à ce jour de fournir des données précises sur la population des personnes handicapées à l'échelle du CISSS de la Montérégie-Centre, il nous est apparu pertinent de fournir des données sur les personnes souffrant d'incapacité, qu'elle soit légère ou grave.

En 2010-2011, environ 334 800 personnes, soit un peu moins du tiers des personnes de 15 ans et plus en Montérégie, déclarent souffrir d'incapacité. Cette proportion est significativement inférieure à celle observée au Québec. Cela correspond à environ 103 800 personnes dans le RTS de la Montérégie-Centre, soit 55 800 personnes dans le RLS de Champlain et 47 900 dans le RLS du Haut-Richelieu–Rouville.

Parmi les montréalais de 15 ans et plus ayant une incapacité en 2010-2011, 69 % présentent une incapacité légère, 21 % une incapacité modérée et 9 % une incapacité grave³.

³ La donnée correspond à la Montérégie telle que définie avant avril 2015. Elle inclut les RLS de la Pommeraie et de la Haute-Yamaska.

Proportion de personnes ayant une incapacité selon le type d'incapacité, personnes de 15 ans et plus, Montérégie (administrative), Québec, 2010-2011
Montérégie (inclut les RLS de la Haute-Yamaska et de La Pommeraie)

	Nombre estimé ¹	Proportion (%) brute
Agilité	166 500	13,9
Apprentissage	55 600	4,7
Audition	83 900	7,0
Déficiance intellectuelle ou trouble envahissant du développement	10 500	0,9*
Autre incapacité physique	35 700	3,0
Mémoire	62 800	5,3
Mobilité	141 400	11,9
Parole	14 000	1,2*
Psychologique	50 100	4,2
Vision	49 300	4,1

¹ Les nombres estimés ont été arrondis à la centaine.
 * La donnée doit être interprétée avec prudence.
 Source : Direction de la santé publique du CISSS de la Montérégie-Centre (statistiques provenant de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011).

Parmi les montérégiens de 15 ans et plus ayant une incapacité en 2010-2011, les types d'incapacités les plus fréquemment mentionnées touchent la mobilité et l'agilité. En effet, 11 % ont une incapacité touchant la mobilité alors que cette proportion atteint 14 % pour l’agilité. Ces deux proportions sont significativement plus faibles en Montérégie qu'au Québec.

Les incapacités liées à l'audition, la mémoire, l'apprentissage, les problèmes psychologiques, la vision et autres incapacités physiques touchent entre 3 % et 7 % des personnes de 15 ans et plus en Montérégie. Enfin, la parole et la déficiance intellectuelle ou le trouble du spectre de l’autisme génèrent une incapacité chez environ 1 % des personnes en Montérégie. Ces proportions sont semblables à celles observées au Québec.

3. 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 du personnel de l'organisation, 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.

4. Personne responsable du plan d'action et collaborateurs

Madame Sylvie Bilodeau, directrice des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA et DP) a été désignée 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 et DP :
 - ♦ Sylvie Bilodeau, directrice des programmes DI-TSA et DP;
 - ♦ Émilie Bergeron, agente de planification, programmation, recherche
 - ♦ Gilles Corbeil, organisateur communautaire;
 - ♦ Guylaine Cataford, organisatrice communautaire.
- ❖ Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques :
 - ♦ Karine Trudeau, chef du service des communications internes et externes;
 - ♦ Stéphanie Jean, directrice adjointe - opérations (ressources humaines);
 - ♦ Mariane Villemure, chef de service des activités d'attraction, de rétention et de dotation.
- ❖ Direction de la logistique :
 - ♦ Frédéric Legault, directeur adjoint logistique.
- ❖ Direction de la santé publique :
 - ♦ Nathalie Bérard, directrice-adjointe, direction santé publique de la Montérégie;
 - ♦ Manon Blackburn, médecin-conseil et chef d'équipe au secteur Surveillance de l'état de santé de la population.
- ❖ Commissariat aux plaintes et à la qualité des services :
 - ♦ Louise Hardy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
 - ♦ Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services.

5. Diagnostic

Ressources humaines

En date du 21 mars 2019, la proportion des personnes handicapées à l'emploi du CISSS de la Montérégie-Centre était de 0.6 %. De ce nombre, 24 personnes avec une déficience visuelle travaillent à l'INLB, ce qui représente 12 % du personnel de l'Institut.

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.

Par ailleurs, l'INLB, appuyé par la Fondation En Vue, participe depuis 2015 à un projet d'immersion professionnelle mis sur pied en collaboration avec Montréal Relève. Ce projet permet à des étudiants de niveau secondaire et à des jeunes adultes ayant des limitations visuelles de vivre une expérience d'une semaine de stage dans un secteur d'intérêt. Les organisations, sélectionnées par Montréal Relève, accueillent bénévolement ces jeunes et sont appuyées par l'INLB dans l'adaptation nécessaire à cet accueil. Depuis ses débuts en 2015, 52 stagiaires ont réalisé un stage dans 34 organisations différentes.

Accessibilité aux installations

La direction des services techniques s'assure de se conformer aux normes nationales de conception sans obstacle pour toute nouvelle construction du CISSS.

Processus d'approvisionnement lors de l'achat des biens et services

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 uniquement de procédures, de droits, de délégation de pouvoir, de règles d'attribution des contrats. Rien n'est formalisé en matière d'accessibilité.

Accès aux documents et services

S'il n'existe pas à ce jour de politique formalisée en la matière, le service des communications du CISSS de la Montérégie-Centre a le souci de rendre les documents qu'il produit, à destination du personnel et des usagers, le plus accessible possible. Ce souci s'est largement développé depuis les réorganisations liées à la loi 10 et l'intégration du personnel de l'INLB, habitué à prendre en compte les spécificités des personnes ayant une déficience visuelle. Dans la production d'outils et de documents, le service des communications se préoccupe notamment des polices et tailles de caractères ainsi que des couleurs. Le personnel gagnerait à être formé aux autres types de déficiences pour parfaire ses connaissances.

La signalisation constitue un autre obstacle à prendre en considération. Le service des communications en collaboration avec la Direction logistique travaille à rendre celle-ci la plus

accessible possible tout en respectant l'obligation d'appliquer le programme d'identification visuelle du MSSS.

Conformément à la demande du MSSS, le CISSS de la Montérégie-Centre répond aux exigences du plan d'accès aux services spécifiques et spécialisés pour les personnes ayant une déficience. La direction des programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique a instauré un mécanisme d'accès simple, intégré et fluide pour accueillir et traiter toutes les demandes de services pour ses programmes. Ce dernier permet d'assurer l'accès aux services dans un délai raisonnable en optimisant les processus, la gestion de l'accès aux services et l'organisation des services. Un guichet d'accès est en place, un intervenant pivot est identifié dès l'évaluation des besoins et un plan d'intervention est élaboré pour chaque usager.

Accessibilité web

L'accessibilité web permet aux personnes ayant une déficience visuelle d'accéder au contenu d'un site web et ainsi d'exercer leur autonomie dans leurs activités de vie quotidienne et professionnelle. À l'interne, l'utilisation de systèmes accessibles est encouragée et privilégiée. Lorsque ceux-ci ne peuvent être mises en place, des mesures compensatoires sont prévues.

Le service des communications et des ressources informationnelles du CISSS de la Montérégie-Centre comptent parmi leurs employés des gens formés en accessibilité web. Le CISSS a également fait appel au comité des usagers de l'INLB pour l'évaluation du futur site web.

Récemment, les sites web populationnels du CISSS ont été regroupés et améliorés (lancement prévu en avril 2019) en prenant en compte les standards d'accessibilité web.

Aussi, dans la perspective de mieux représenter les structures administratives de l'établissement, le service des communications en collaboration avec la Direction des ressources informationnelles travaille au développement d'un intranet commun aux différentes composantes du CISSS et qui répondra aux normes d'accessibilité. À ce jour, seul les composantes de l'INLB et du RLS du Haut-Richelieu-Rouville bénéficiaient d'un site intranet.

Sensibilisation et formation

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

Le guide *Techniques de déplacements en guide humain avec les personnes ayant une déficience visuelle* a été élaboré en 2018 et sera disponible en avril 2019. Il a été testé dans le cadre de formations auprès du Regroupement Des Aveugles Et Amblyopes Du Montréal Métropolitain (RAAMM) et du Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO). De nouvelles formations seront disponibles sous peu.

L'INLB offre également un service de soutien à la communauté qui réalise, auprès de quatre catégories d'usagers collectifs (réseaux 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 2018, 555 interventions dans la communauté ont été réalisées auprès de 85 organisations ou regroupement d'organisations. L'INLB a :

- ❖ accompagné 26 villes afin de les rendre ville plus accessible;
- ❖ participé aux rencontres de 12 tables de concertation concernant les personnes handicapées ou personnes âgées, ce qui lui a permis de rejoindre approximativement 240 organismes;
- ❖ rencontré les élus de 4 MRC;
- ❖ collaboré avec 3 sociétés de transports et le Réseau express métropolitain
- ❖ participé à 14 journées d'échange sur différents sujets tels que: la mobilité, le développement social, l'hébergement, le loisir, etc.
- ❖ donné 7 formations (guide humain, jeux adaptés, l'accessibilité, les pathologies visuelles et l'incidence au quotidien, les déplacements sécuritaires).

Enfin, la Semaine québécoise des personnes handicapées se tient chaque année au mois de juin. Le service des communications joue régulièrement un rôle de relais entre le ministère, les professionnels du CISSS de la Montérégie-Centre et les usagers au niveau local pour diffuser les éventuelles informations ou activités organisées. À cet égard, il appuie, sur le plan des communications, toute action ou activité portée par les directions cliniques du CISSS.

Plaintes

Toute au long de l'année, le commissariat aux plaintes et à la qualité 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 nouvelle modalité d'admissibilité a été mise de l'avant, notamment via le 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 rejoint par téléphone, télécopieur, ou services postaux. Une intervention du commissariat est assurée le jour même d'un appel, ou selon les modalités prévues par la LSSSS. En 2017-2018, le commissariat a assisté 9 personnes et enregistré 4 plaintes concernant une forme ou l'autre d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Par ailleurs, afin de bien faire connaître le régime d'examen des plaintes - en vertu de l'article 29 et des suivants de la LSSSS - le commissaire présente ses services au cours de rencontres organisées par les comités des usagers et autres organismes requérants. Il a notamment rencontré le comité des usagers de l'INLB et le mécanisme de plainte a été présenté au comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud.

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

Les statistiques démontèrent la disponibilité des services du commissariat et leur réponse adéquate à la clientèle.

6. Bilan du Plan d'action annuel 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Résultats 2017-2018
Ressources humaines et communications	Méconnaissance de la clientèle en situation de handicap et de ses particularités	Sensibiliser le personnel d'accueil aux différents modes de communication du client en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicap	Développement et réalisation d'actions de sensibilisation auprès du personnel d'accueil Organisation d'une activité de sensibilisation au handicap auprès des professionnels du CISSS de la Montérégie-Centre lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques Directions des programmes cliniques	2018	Activités de sensibilisation réalisées	Une activité de sensibilisation a été effectuée auprès de l'équipe des communications internes et externes
	Méconnaissance des actions posées en regard de l'accessibilité et de l'intégration des personnes handicapées aux services de santé et aux services sociaux	Faire connaître le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre	Élaboration du plan d'action 2017-2018 Dépôt du plan d'action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre Point d'information lors du comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud	Direction des programmes DI-TSA et DP	Mai 2017	Plan d'action 2016-2017 rédigé et diffusé sur le site internet Point d'information réalisé lors du comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud	Le plan d'action 2017-2018 a été élaboré et déposé sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre Il a été présenté au Comité de direction (CODIR) du CISSS La Directrice des programmes DI-TSA et DP a participé à une rencontre de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud où elle a présenté le Plan d'action 2016-2017

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Résultats 2017-2018
	Méconnaissance du mécanisme de plainte	Faire connaître les mécanismes de plainte	Rencontre d'associations et de comités d'usagers Présentation du mécanisme lors du comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud	Commissariat aux plaintes Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance, de l'éthique et du Lean	2018	Mécanisme présenté au comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud	Les comités des usagers ont été rencontrés par le commissariat aux plaintes Le commissariat aux plaintes a présenté le mécanisme de plainte au comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud
Accessibilité des locaux	Manque d'accessibilité des installations	Identifier les travaux prioritaires à accomplir pour améliorer l'accessibilité des installations.	Inventaire des travaux et des correctifs à réaliser Priorisation des travaux	Direction des services techniques	1 ^{er} avril 2017	Inventaire effectué Travaux prioritaires identifiés	À poursuivre
		Respecter les normes nationales sur les constructions neuves et les réaménagements majeurs	Respect du Code de construction du Québec pour chaque construction neuve ou réaménagement majeur	Direction des services techniques	2017	100 % de nouveaux bâtiments et de ceux ayant subi des réaménagements majeurs conformes aux normes nationales	Réalisé
Accès aux services	Manque d'accessibilité et de continuité des services auprès de la clientèle DI-TSA et DP	Améliorer l'accessibilité aux services en DI-TSA et DP	Mise en œuvre du plan territorial de l'amélioration de l'accès et de la continuité des services DI-TSA et DP (PTAAC)	Direction des programmes DI-TSA et DP	1 ^{er} avril 2017	Degré d'implantation du PTAAC > 50 %	Degré d'implantation du PTAAC de plus de 50%

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible	Résultats 2017-2018
Accessibilité web	Sites internet du CISSS de la Montérégie-Centre inégalement accessibles	Rendre le site internet principal du CISSS de la Montérégie-Centre accessible selon les standards d'accessibilité web en vigueur	Refonte du site web selon les trois standards d'accessibilité web	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques Direction régionale des ressources informationnelles	2018	Site web principal conforme aux standards d'accessibilité	Le site web a été développé dans le respect des standards d'accessibilité. Son lancement est prévu en avril 2019.

7. Pan d’action annuel 2019-2020 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.

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
Ressources humaines et communications	Méconnaissance de la clientèle en situation de handicap et de ses particularités Le CISSS a de nombreux nouveaux employés qui ne connaissent pas les différents modes de communication du client en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicap	Sensibiliser le personnel, et particulièrement les nouveaux employés, aux différents modes de communication du client en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicap	Organisation d’activités de sensibilisation au handicap auprès des professionnels du CISSS de la Montérégie-Centre lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées Organisation d’activités de sensibilisation sur la déficience visuelle lors de la semaine de la Canne blanche	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques Directions des programmes cliniques	Mars 2020	Activités de sensibilisation réalisées lors de la semaine des personnes handicapées Activités de sensibilisation sur la déficience visuelle réalisées lors de la semaine de la Canne blanche
	Méconnaissance des actions posées en regard de l’accessibilité et de l’intégration des personnes handicapées aux	Faire connaître le Plan d’action à l’égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Centre	Élaboration du plan d’action 2019-2020 Dépôt du plan d’action sur le site web du CISSS de la Montérégie-Centre	Direction des programmes DI-TSA et DP	Mai 2019	Plan d’action 2019-2020 rédigé et diffusé sur le site internet Présentation du plan d’action au Comité de direction (CODIR) du CISSS

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
	services de santé et aux services sociaux		Point d'information lors du comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud			Point d'information réalisé lors du comité de coordination de la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud
	Certains obstacles et barrières architecturales peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes handicapées	Réduire les obstacles et barrières architecturales qui peuvent compromettre le déplacement sécuritaire et l'autonomie des personnes handicapées	Partage au Directions concernées du CISSS les fiches sur les aménagements intérieurs qui favorisent l'accessibilité universelle	Direction des programmes DI-TSA et DP	Mars 2020	Partage des fiches avec les Directions du CISSS concernées
Ressources humaines et recrutement	Baisse du pourcentage d'employés handicapés dans l'établissement	Augmenter le nombre d'embauche de personnes handicapées	Travail avec des organismes à l'emploi qui se spécialisent avec des personnes handicapées exemple CAMO (Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées)	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Mars 2020	Augmentation du nombre d'embauches de personnes handicapées
	Baisse du pourcentage d'employés handicapés dans l'établissement	S'assurer que toutes les personnes de l'établissement remplissent correctement le questionnaire	Lors de la signature du contrat d'embauche et de l'accueil, prendre le temps d'expliquer afin que les nouveaux employés comprennent l'impact de	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Mars 2020	Augmentation du nombre d'employés qui déclarent avoir un handicap

Thème	Obstacle	Objectif	Moyen	Responsable	Échéance	Indicateur de résultat et cible
		d'identification d'équité en matière d'emploi	remplir correctement ce formulaire			
Ressources humaines - gestion internes	L'accès au système de paye est difficile pour les usagers ayant une déficience visuelle	Mettre en place un système de paye accessible pour les employés qui ont une déficience visuelle	Collaboration avec le MSSS afin de favoriser la mise en place d'un système accessible pour les employés qui ont une déficience visuelle Dans l'attente de la mise en place d'un système accessible permanent, maintien des mesures de contournement actuellement en place	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Mars 2021	Système de paye accessible pour les usagers ayant une déficience visuelle Présence de mesures de contournement dans l'attente de la mise en place d'un système permanent
Accessibilité web	L'établissement ne possède pas d'intranet (accessible) pour l'ensemble de ses composantes	S'assurer de développer un intranet pour le CISSSMC en respectant les standards d'accessibilité	Intégration d'une exigence concernant les normes d'accessibilité à l'appel d'offre et développement du site dans le respect de ces normes. Sensibilisation et formation des édimestres à cet effet	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques Direction régionale des ressources informationnelles	Mars 2020	Intranet du CISSSMC conforme aux normes d'accessibilité Édimestres sensibilisés/formés