

BILAN DES RÉALISATIONS 2022-2023

Dans le cadre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2022-2025

Rédigé par Annie Tremblay, Agente de planification, de programmation et de recherche

Et

Marie-Ève Garon, Adjointe au directeur des programmes Déficiences

SEPTEMBRE 2023

Table des matières

1.	INTRODUCTION.....	3
2.	PORTRAIT DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST	3
3.	COMITÉ DE TRAVAIL PERMANENT DU PLAN D’ACTION, RESPONSABLES DE DIRECTIONS ET CONSULTATIONS POUR LE SUIVI DU PAPH	6
4.	BILAN DES RÉALISATIONS 2022-2023	8
5.	REDDITION DE COMPTE 2022-2023 LIÉE À LA POLITIQUE « L’ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES »	22
6.	AUTRES PROGRAMMES, MESURES ET INITIATIVES PRISES AFIN D’AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2023.....	22
7.	CONCLUSION	22

1. Introduction

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest, en tant qu'organisme public de plus de 50 employés, a l'obligation de produire un plan d'action annuel visant à éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activités relevant de ses attributions. Cette obligation découle de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le CISSS de la Montérégie-Ouest a déposé à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et au MSSS son premier plan d'action en mars 2017. Le comité de travail ayant élaboré le plan d'action avait recommandé un plan d'action triennal (2017-2020) et a maintenu ensuite cette recommandation. Cela permet de se donner une vision élargie des actions à prendre avec une certaine séquence et ainsi favoriser l'atteinte des objectifs pour un impact réel auprès de la clientèle visée.

Le présent bilan fait état de la réalisation des actions prévues dans le Plan d'action 2022-2025 à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Ouest pour l'année 2022-2023. Il présente les actions réalisées ou débutées par l'établissement au regard de sa mission, des services qu'elle rend à la population ainsi que de son personnel afin d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Le statut de chacune des actions ainsi que les résultats obtenus ou les suites à donner sont intégrés au gabarit du plan d'action initial pour en faciliter l'appréciation par rapport à l'ensemble des mesures du Plan d'action 2022-2025.

2. Portrait du CISSS de la Montérégie-Ouest

Notre mission : maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Notre vision : des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Nos ambitions : le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi, il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Nos valeurs :



Bienveillance

Démontrer un souci pour les autres et entretenir des relations basées sur l'écoute et des échanges courtois qui témoignent du respect de tous.



Collaboration

Travailler ensemble, communiquer nos idées et encourager le partage d'expertise entre nous tous dans le but d'atteindre nos résultats collectifs



Engagement

S'impliquer et contribuer activement pour concrétiser nos ambitions, respecter nos obligations professionnelles et développer un sentiment d'appartenance fort.



Audace

Se donner un espace pour innover dans nos façons de faire, afin de réaliser nos ambitions.



Cohérence

Décider et agir avec pertinence et équité et être solidaire envers nos orientations communes.

Cinq valeurs fondamentales, interdépendantes et en équilibre sur lesquelles nous nous appuyons pour guider l'ensemble de nos actions.

Bien plus que des mots, chaque valeur est accompagnée par un énoncé précis et se traduira dans nos gestes, nos décisions et nos relations, tant avec la clientèle qu'avec nos collègues.



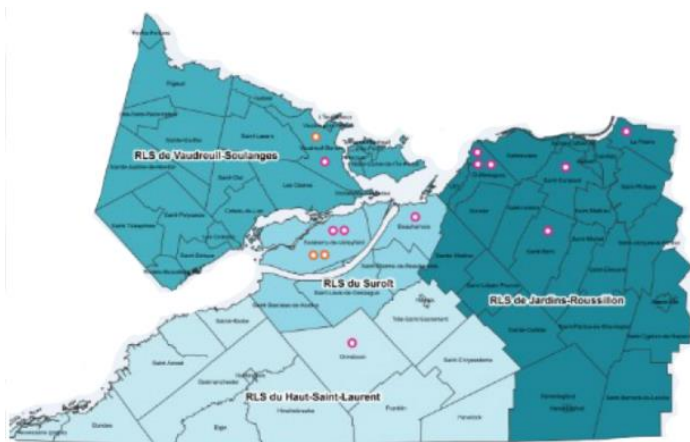
Le CISSS Montérégie-Ouest en chiffres (novembre 2022)

UN VASTE TERRITOIRE AVEC UNE POPULATION DIVERSIFIÉE

Le CISSS de la Montérégie-Ouest répond aux besoins de **488 121 citoyens**.

Le réseau de service (RTS) de la Montérégie-Ouest compte 4 réseaux locaux de services (RLS) :

- RLS Vaudreuil;
- RLS Suroît;
- RLS Haut Saint-Laurent;
- RLS Jardins Roussillon;



Le CISSS de la Montérégie-Ouest détient un mandat régional pour les services spécialisés en déficience physique (motrice, langagière et auditive), déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme ainsi que pour les services spécialisés en dépendance.



Ressources humaines

10 600 → **DONT 400**
EMPLOYÉS **GESTIONNAIRES**
RÉPARTIS DANS 21 DIRECTIONS

2 500

Personnel
en soins

2 900

Personnel de la santé
et des services sociaux

3 300

Paratechniques,
services auxiliaires
et de métier

1 500

Personnel administratif

+ de 350
organismes
communautaires
en Montérégie

552
médecins

284

Omnipraticiens

268

Spécialistes

1 comité des usagers du
Centre intégré (CUCI)

7 comités des usagers
de proximité

+1 à venir



Installations

118 installations et 18 groupes
de médecine de famille (GMF), dont :

3+1

HÔPITAUX

Anna-Laberge : 258 lits
Suroît : 241 lits
Barrie Memorial : 42 lits
Vaudreuil-Soulanges
(en construction) : 404 lits

12

CLSC

43

Centres de réadaptation
en DI-TSA
**incluant les RAC*

15

Centres de réadaptation
en déficience physique

11

Centres de réadaptation
en dépendance

11+2

CHSLD

CHSLD : 11 (1 062 lits)
Maisons des aînés
et alternatives : 2

4

Centres de services
ambulatoires

3

Centres de services
ambulatoires
en santé mentale

1

Groupe de médecine
de famille universitaire

Pour de plus amples informations, veuillez vous référer au site : <https://www.santemonteregie.qc.ca/ouest>

3. Comité de travail permanent du plan d'action, responsables de directions et collaborateurs pour le suivi du PAPH

Le CISSSMO a désigné Jean-Marc Ricard, directeur des programmes Déficiences, la responsabilité du plan d'action. Marie-Ève Garon, adjointe au directeur des programmes Déficiences, agit à titre de coordonnatrice du plan d'action. Il importe de mentionner que la coordination du plan d'action a changé de responsable à l'été 2022 et qu'une période de transition a été requise entre ce changement de garde. Cela peut avoir contribué à l'avancement de moins d'actions en 2022-2023 que celles prévues initialement. Les actions prévues en 2023-2024 débiteront davantage à l'automne 2023.

Des représentants de plusieurs directions du CISSS ainsi que des partenaires externes collaborent à l'élaboration et au suivi du plan d'action. Les membres du comité au 31 mars 2023 sont les suivants :

Membres	Titres et directions d'appartenance/provenance
Zakaria El Maraghi	Conseiller en bâtiment – planificateur de maintenance, Direction des services techniques
Marie-Ève Garon	Adjointe au directeur des programmes Déficiences, Direction des programmes Déficiences
Gaétane Gobeil	Usagère ressource présentant une déficience
Catherine Jodoin	Conseillère cadre, Direction de la logistique
Christine Larrivée	Agente de communication et de liaison-Chef d'équipe, SDEM SEMO Montérégie (Service d'aide à l'emploi et de placement en entreprise pour personnes handicapées)
Andrée Morissette	Organisatrice communautaire, service de soutien aux partenaires et à la communauté, Direction des programmes Déficiences
Marie-Ève Poirier	Agente d'information, Direction des communications et des affaires publiques
Stéphanie Roy	Agente de la gestion du personnel, Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques
Annie Tremblay	Agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes Déficiences
Place vacante	Employé (é) ayant une déficience

Pour permettre l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action de cette envergure, des consultations auprès des personnes/groupes suivantes ont été effectuées :

Collaborateurs internes	Titres et provenance
Mathieu Allaire	Coordonnateur des mesures d'urgence et de la sécurité civile, Direction générale
Isabelle David	Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, Direction générale

Mélanie Faucher	Partenaire d'affaire, Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques
Daphnée Mathieu	Chef de service gestion médico-administrative, Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques
Annie Poirier	Directrice adjointe aux affaires corporatives et partenariats, Direction générale et responsable du comité diversité, équité et inclusion
Mélanie Ridley	Chef de service planification de la main-d'œuvre et mobilité interne, Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques
Jennifer Trudeau	Chef de service promotion, prévention et mieux-être au travail, Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques
Collaborateurs externes	
GAPHRSM	Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal
GAPHRY	Groupement des associations de personnes handicapées du Richelieu-Yamaska
RSM	Réseau surdité Montérégie

Afin de faciliter le suivi et la transmission d'informations, chaque direction a identifié un répondant.

Répondants	Titres et provenances
Catherine Besner	Chef intérimaire du service du développement et évolution des pratiques, Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire
Émilie Bouchard	Adjointe à la directrice, coordonnatrice soutien à domicile - psychosocial et réadaptation, Direction des services de soutien à domicile et de la gériatrie
Stéphanie Charron	Chef de service 2 ^{ème} ligne dépendance Montérégie-Centre, Direction des programmes Santé mentale et Dépendance
Malika Davidson	Adjointe au directeur, direction des communications et des affaires publiques
Patrick Dubois	Directeur adjoint, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
Guillaume Ferland	Coordonnateur chaîne d'approvisionnement, Direction de la Logistique
Patrick Bégin	Adjoint à la directrice, Direction des programmes Jeunesse et des Activités de santé publique
Marie-Ève Garon	Adjointe au directeur, Direction des programmes Déficiences
Linda Le François	Chef de 1 ^{ère} ligne secteur Jardins-Roussillon, Direction des activités hospitalières – Hôpital Anna-Laberge
Nadia Lamoureux	Adjointe à la directrice des soins infirmiers, Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire
Isabelle Legault	Directrice adjointe des services professionnels, Direction des services professionnels et de l'enseignement médical

Daphnée Mathieu	Chef de service - service de la session intégrée de la présence au travail, Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques
Annie Poirier	Directrice adjointe aux affaires corporatives et partenariats, Direction générale
Natalia Roa Rodriguez	Conseillère-cadre en soutien au déploiement du Plan d'action en hébergement (volet RI-RTF-MA), Direction des services d'hébergement pour les aînés et les personnes en perte d'autonomie

En soutien au comité :

Merci à Nawal Halimi pour sa collaboration à la correction et la mise en page du présent bilan.

Le présent bilan a été adopté au comité de direction du 28 novembre 2023.

4. Bilan des réalisations 2022-2023

Le présent bilan permet de présenter les efforts déployés au cours de l'année 2022-2023, et ce, en cohérence avec les actions prévues au PAPH 2022-2025.

CATÉGORIE SENSIBILISATION- PROMOTION	OBTACLE : Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap		
	OBJECTIF : Sensibiliser tous les employés et gestionnaires du CISSSMO quant aux réalités des personnes en situation de handicap		
Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
• Diffusion de la formation « <i>Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap</i> » disponible sur l'ÉNA au personnel ciblé • Ajouter cette formation à celles prévues à l'intégration des nouveaux employés pour le personnel ciblé	Nombre de personnes formées par direction / établissement	Réalisé Suivis en continu	- Formation ajoutée au plan de développement des compétences de l'établissement; - Jusqu'à présent, depuis que la formation est disponible (août 2022), 14 employés ont suivi la formation (provenant de différentes directions). - La rétroaction des participants ayant suivi la formation est fort positive.
• Réaliser un atelier de sensibilisation aux réalités des personnes en situation de handicap (volet employés et volet usagers)	Nombre d'ateliers de sensibilisation réalisés	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2024-2025. - Toutefois, les équipes de la DST et de la DPMI ont eu deux formations (décembre 2022 et mars 2023) comprenant un volet qui décrit la réalité des personnes en situation de handicap.
• Réaliser une marche exploratoire avec des représentants de chaque direction concernée (à préciser)	100% des marches prévues sont réalisées	Mesure à modifier	- Pour 2023, le constat a été fait que cette mesure sensibilise un trop petit nombre d'employés et de gestionnaires, dans une perspective efforts-bénéfices. Cette mesure est donc cessée, mais d'autres actions de remplacement sont envisagées.
• Continuer à souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées (juin) et la Journée internationale des PH (décembre) • Élaboration d'un calendrier annuel de thématiques à souligner et l'intégrer dans le discours organisationnel	Nombre d'interventions effectuées	En cours	- Calendrier annuel élaboré, en attente d'approbation finale. - Pour la Semaine québécoise des personnes handicapées, des publications différentes à chaque jour ont été partagées sur Facebook et l'intranet (quiz, capsule d'information, etc.). Une présentation a été réalisée auprès de l'ensemble des gestionnaires de l'établissement.
• Diffuser de l'information pertinente sur la réalité des personnes handicapées par des capsules de sensibilisation pour briser différents mythes qui perdurent concernant l'employabilité ou autres informations pertinentes sur ce sujet	Nombre de capsules ou de fiches diffusées	En cours même si non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024. Toutefois, avec la création de la page intranet CISSSMO dédiée au PAPH, le lien vers les fiches sur l'embauche des personnes handicapées produites par la Table sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées des Laurentides (TIMEPHL) a été ajouté.

CATÉGORIE

SENSIBILISATION-PROMOTION

OBTACLE : Méconnaissance des engagements / actions posés par le CISSSMO à l'égard des personnes handicapées

OBJECTIF : Faire connaître le PAPH à l'ensemble du personnel du CISSSMO, aux partenaires et à la population

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
Création d'une page dédiée au PAPH sur l'Intranet et sur le site web Santé Montérégie pour regrouper l'information à diffuser	Page principale et pages secondaires disponibles sur Intranet	Réalisé	- Page créée sur l'Intranet CISSSMO afin de regrouper au même endroit les informations relatives au PAPH, les liens utiles se rattachant au PAPH et à l'inclusion, les outils élaborés (à venir), etc.
	Pages web disponibles sur Santé Montérégie	En cours	- Toute la documentation concernant le PAPH CISSSMO se retrouve sur le site Internet Santé Montérégie.
Mise en place d'un canevas permettant la participation de chaque direction du CISSSMO au contenu de la page Intranet	Canevas disponible et utilisé	Non réalisé	- Le canevas servant de guide pour ajouter de l'information n'est pas réalisé à ce jour. Il est cependant possible d'écrire à l'adresse courriel du PAPH pour transmettre de l'information.
Diffusion d'une présentation PowerPoint sur le PAPH intitulée « La force d'un PAPH »	PPT diffusé dans chaque direction / chaque équipe	Non réalisé	- Relecture du PowerPoint à prévoir avant diffusion. Déterminer le moment favorable de diffusion pour avoir le meilleur impact.
Intégrer le lien vers la page Intranet PAPH dans le guide du nouvel employé	Guide ajusté	Réalisé	- Ajout fait en mars 2023.
Identifier des gestionnaires « répondants PAPH » dans chaque direction	Liste à jour disponible	Réalisé en continu	- Gestionnaires répondants par direction identifiés. Manque la confirmation de deux directions (à suivre). Suivi est fait rapidement si changement de poste pour avoir un répondant dans chaque direction.
Auditer le niveau de connaissances des employés du CISSSMO par le biais de courts questionnaires sur l'Intranet à des moments ciblés	Nombre de participants	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024. - Toutefois, lors de la semaine québécoise des personnes handicapées, un jeu questionnaire de 8 questions a été rendu disponible pour une période de 2 mois. Celui-ci a été répondu par 202 employés.

Ajouter un point statutaire concernant le PAPH au comité de concertation des directeurs adjoints (3 fois par année, à ajuster selon le besoin)	90 % des points statutaires ont lieu	Réalisé en continu	- 2 présentations réalisées en 2022-2023. - Bonne réception lors des présentations concernant le PAPH.
Présentation des enjeux à l'avancement du plan d'action au comité de direction (si requis)	Nombre de présentations requises	Réalisé en continu	- Il n'a pas été requis d'interpeller le comité de direction en 2022-2023.

CATÉGORIE

SENSIBILISATION-PROMOTION

OBTACLE : Le comité PAPH et son rôle sont peu connus dans l'organisation

OBJECTIF : Préciser par écrit le rôle du comité PAPH et le diffuser à l'ensemble des employés et gestionnaires du CISSMO

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
Structurer le comité PAPH (mandat du comité, représentation attendue des différentes directions, rôles et responsabilités de chaque membre du comité, fréquence des rencontres)	Document écrit disponible	En continu	- Mandat du comité clarifié et diffusé sur la page PAPH de l'intranet. - Modification de la structure et de la fréquence des rencontres du comité PAPH, ajout de l'implication des représentants de directions pour faire rayonner davantage le PAPH.
Convenir du rôle joué par le comité PAPH auprès de l'organisation et des directions	Document écrit disponible	Non planifié pour 2022-2023	Cette mesure est prévue pour 2023-2024.
Diffuser les documents élaborés	Documents déposés sur la page PAPH de l'intranet	Non planifié pour 2022-2023	Cette mesure est prévue pour 2023-2024.

CATÉGORIE
ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBTACLE: Méconnaissance des mesures disponibles en lien avec le programme d'accès à l'égalité à l'emploi

OBJECTIF : Référer aux mesures au besoin

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
• Élaborer un document officiel au CISSSMO portant sur l'intégration en emploi des PH (à l'embauche, en cours d'emploi, au retour d'une absence invalidité)	Document disponible	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024.
• Identifier des modalités de soutien disponibles aux gestionnaires lors de l'accueil d'employés en situation de handicap	Modalités de soutien identifiées	En cours	- Travaux à poursuivre en 2023-2024.
• Tenir les gestionnaires, employés et instances syndicales informés des mesures de soutien disponibles au CISSSMO	Modalités de soutien disponibles diffusées	Non réalisé	- Prévoir les modalités de diffusion favorables au cours de la prochaine année.
• Arrimer le PAPH avec les actions complémentaires en cours au sein de l'organisation entre autres, par le comité portant sur la diversité, l'équité et l'inclusion (comité DÉI).	Arrimages faits	En cours	- Rencontre réalisée avec le comité DÉI. Formation DÉI offerte aux membres du comité PAPH. Il reste à convenir de modalités de collaboration pérennes visant le partage d'information, la collaboration entre comités pour maximiser nos actions et éviter des doublons (actions, information, etc.).

CATÉGORIE
ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBTACLE : Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes en situation de handicap au CISSSMO - obligation d'accommodement

OBJECTIF : Référer aux mesures au besoin

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
• Recenser les différents programmes et modalités d'accessibilité et d'intégration à l'emploi existants	Recensement disponible	En cours	- Un document écrit est en élaboration (étape de consultation). - La présentation qui en découle est en voie d'être terminée.
• Sensibiliser les gestionnaires aux programmes et modalités d'accessibilité et d'intégration à l'emploi disponibles	Information disponible	En cours	- Un document écrit est en élaboration (étape de consultation). - La présentation est en voie d'être terminée. - Les modalités de diffusion demeurent à convenir.
• Recenser l'information concernant les mesures de soutien et d'accommodement disponibles pour les employés du CISSSMO	Nombre de capsules d'information transmises	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024.
• Faire la promotion des mesures de soutien et d'accommodement disponibles à l'ensemble du personnel du CISSSMO	Information diffusée sur la page Intranet PAPH et Logibec	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024.
• Diffuser des expériences positives d'intégration en emploi au sein de notre établissement, auprès de nos partenaires et à l'ensemble de la population	Diffuser 3 expériences	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2024-2025.

CATÉGORIE
ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBTACLE : Manque de clarté entourant les démarches à faire pour assurer aux personnes handicapées un environnement et des outils de travail fonctionnels selon leur situation de handicap et ce tant pour les employés que pour les gestionnaires

OBJECTIF : Faciliter l'accueil et l'intégration des employés ayant déclaré un handicap

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
• S'assurer que le processus d'accueil des nouveaux employés puisse être adapté à tout employé en situation de handicap	Processus d'accueil adaptable	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024.
• Mettre en place une trajectoire pour l'employabilité des personnes en situation de handicap au CISSSMO	Trajectoire disponible	Non réalisé	- Implique plusieurs directions et secteurs des ressources humaines. Une rencontre est à venir pour mieux opérationnaliser cette action avec les ressources humaines.
• S'assurer que les personnes concernées connaissent les ressources disponibles pour soutenir la mise en place d'adaptations nécessaires dans les diverses phases d'embauche	Ressources diffusées	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024.
• Recenser les enjeux des conventions collectives et des politiques et procédures du CISSSMO liés à l'embauche et à la rétention des personnes handicapées et identifier les impacts	Enjeux et impacts recensés	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2024-2025.
• Revoir le processus d'embauche et d'intégration à l'emploi de PH à partir de « cas-traceurs » afin de mettre en évidence les difficultés rencontrées et les aspects qui ont bien fonctionné afin d'en dégager des pistes d'amélioration	3 cas-traceurs documentés	En continu	- Un premier cas traceur a été identifié. L'employé accepte de participer à la démarche.

CATÉGORIE
ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBTACLE : Méconnaissance quant aux éléments à considérer lors de l'embauche des personnes handicapées

OBJECTIF : Augmenter l'embauche de personnes handicapées

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
Formation pour le personnel à la dotation sur les risques de discrimination en ce qui a trait aux descriptions de tâches et aux exigences d'emploi (ex. : Commission des droits de la personne et de la jeunesse)	Nombre de formations suivies	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024.
Participation d'un représentant de la DRHDOAJ à la table régionale d'intégration et de maintien en emploi pour les personnes handicapées de la Montérégie TRIMEPHM	Personne nommée	Non réalisé	- Cette mesure sera à travailler en 2023-2024.

CATÉGORIE

ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBTACLE : Faible représentativité des PH reconnues officiellement à l'emploi de l'établissement

OBJECTIF : Favoriser l'inclusion des personnes handicapées à l'emploi du CISSSMO

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
• convenir de la façon de comptabiliser l'intégration en emploi des personnes handicapées au CISSSMO	Procédure convenue et diffusée aux instances concernées	Non réalisé	- Cette mesure sera travaillée en 2023-2024.
• Rendre disponible les exigences générales liées aux titres d'emploi de l'établissement	Exigences générales documentées et disponibles	Abandonné	- Cette mesure est abandonnée puisqu'elle relève de l'établissement et non du PAPH.
• Rendre disponible une procédure pour soutenir l'analyse des exigences spécifiques aux différents secteurs par les gestionnaires concernés	Procédure disponible et diffusée	Non réalisé	- Cette mesure sera à revoir en 2023-2024.
• Revoir les offres d'emploi afin qu'elles soient dans un langage accessible à tous	Offres d'emploi revues	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024.
• Revoir les exigences « accessoires » associées aux offres d'emploi du CISSSMO visant à réduire les barrières à l'embauche de PH et permettre des accommodements lorsque possible	Offres d'emploi revues	Non réalisé	- Cette mesure sera à reformuler en 2023-2024.
• Revoir le processus d'accueil des stagiaires du CISSSMO afin de soutenir une approche adaptée aux PH	Processus d'accueil revu	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2024-2025.
• Participer au projet « duo-emploi » durant la semaine des personnes handicapées	3 duo-emploi réalisés	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2024-2025.

CATÉGORIE

ADAPTATIONS AUTRES

OBTACLE : Difficulté à comprendre les messages sur les boîtes vocales (BV) du CISSSMO car souvent le débit est trop rapide

OBJECTIF : Assurer un débit adéquat sur les BV du CISSSMO afin de permettre à tous de bien comprendre

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
• Diffuser une capsule de sensibilisation pour assurer l'enregistrement de message d'accueil accessible dans les boites vocales	Capsule diffusée	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024.
• Effectuer un audit de boite vocale pour vérifier le taux de conformité	Taux de conformité des boites vocales auditées	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2024-2025.

CATÉGORIE

ADAPTATIONS AUTRES

OBTACLE : Difficulté à déterminer le nombre de PH embauchées annuellement et en poste au CISSSMO afin d’avoir un portrait réel de la situation

OBJECTIF : Clarifier le processus de déclaration d’handicap pour les employés en poste au CISSSMO

Mesures/Actions	Indicateurs	État d’avancement	Commentaires
• Diffuser la capsule vidéo de la Commission des droits de la personne « qu’est-ce que le questionnaire d’auto-identification »	Capsule diffusée	Non réalisé	- Cette action doit être travaillée de concert avec le comité DÉI. À revoir en collaboration en 2023-2024.
• Ajuster le questionnaire d’auto-identification des groupes visés proposé par la Commission des droits de la personne « l’accès à l’égalité en emploi » au CISSSMO (dont les personnes handicapées)	Questionnaire ajusté	Non réalisé	- Le questionnaire d’auto-identification actuel est utilisé lorsque les gens postulent en ligne. Concerne les nouveaux employés seulement.
• Faire une campagne de sensibilisation afin de promouvoir la complétion du questionnaire d’auto-évaluation auprès des employés (qu’est-ce qu’un handicap, à quoi cela servira, impacts potentiels)	Diffuser annuellement le questionnaire à tous les employés	Non réalisé	- Pour les employés à l’emploi du CISSSMO, une réflexion est à avoir en 2023-2024 avec le comité DÉI pour convenir des suites à donner.
• Inviter les employés à déclarer leur handicap en cours d’emploi, s’il y a lieu	Moyen identifié pour la déclaration en cours d’emploi	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2024-2025.

CATÉGORIE
ADAPTATIONS AUTRES

OBTACLE : Perte d’information, difficulté à transmettre ou à trouver l’information

OBJECTIF : Communiquer efficacement les actions liées au PAPH

Mesures/Actions	Indicateurs	État d’avancement	Commentaires
• Élaboration d’un plan de communication associé au PAPH	Plan de comm. élaboré	Partiellement réalisé	- État d’avancement ralenti par des enjeux de main-d’œuvre. - Cette action sera poursuivie en 2023-2024.
• Effectuer un bilan annuel des activités de communication réalisées	Bilan annuel (nombre, %)	Non réalisé	- Action fragilisée par des enjeux de main-d’œuvre en 2022-2023. - Cette action sera poursuivie et mise à jour en 2023-2024.

CATÉGORIE

**ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES,
AUX LIEUX
AUX INSTALLATIONS**

**OBTACLE : Les diverses installations du CISSSMO ne sont pas toutes
adaptées pour les personnes handicapées**

OBJECTIF : Favoriser des lieux sans obstacle (accessibles)

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
• Terminer la rédaction et rendre disponible le guide sur l'accessibilité universelle	Disponibilité du guide sur la page intranet PAPH	Rédaction terminée Diffusion en cours	- La rédaction du guide est terminée. - Le guide est présentement utilisé par une direction dans le cadre de certains projets. Reste à trouver une modalité de diffusion pour les personnes/directions concernées et identifier des modalités visant la pérennisation du guide (mises à jour).
• Favoriser l'utilisation du guide sur l'accessibilité universelle lors de projets de rénovations, modifications ou nouveaux contrats à octroyer, en complémentarité avec les « Normes de conception sans obstacle de la RBQ » utilisées actuellement	Guide utilisé par le personnel concerné	Non planifié pour 2022-2023	- Cette mesure est prévue pour 2023-2024. - Actuellement, des conseillers en bâtiment de la DST et des intervenants de la DPMI consultent le service de soutien aux partenaires et à la communauté (SSAPAC) en lien avec divers aménagements qu'ils souhaitent accessibles universellement. Ce qui est visé est d'aller au-delà du code de construction.
• Selon le requis, référer: ○ Aux fiches techniques dédiées à l'accessibilité ○ Au service de consultation du SSAPAC de la DPD ○ À l'expertise clinique de la DPD en fonction des besoins	Nombre de consultations à la DPD (SSAPAC, programmes cliniques)	En cours	- Le service de consultation du SSAPAC est connu par diverses directions. Il faut : ➤ Continuer à faire connaître le SSAPAC; ➤ Continuer à développer les échanges entre les directions concernant l'accès inclusif et la possibilité de bénéficier de l'expertise clinique de professionnel selon les besoins; ➤ Maintenir la sensibilisation/information en accès inclusif auprès des employés et chargés de projet externes dans l'aménagement des lieux.

Rendre l'information sur l'accessibilité des installations du CISSSMO disponible sur le site web et intranet concernant les commodités de base : stationnement, entrée principale, toilette, accueil	Information disponible sur le site web et intranet	En cours	- Canevas élaboré ciblant les renseignements pertinents. Installations ciblées pour le déploiement de l'information à l'étape 1. - Cette action se poursuit en 2023-2024.
Identifier les sources de financement disponibles pour réaliser des travaux visant à rendre les sites conformes au niveau de l'accessibilité selon l'état de situation effectué	Sources de financement identifiées	En cours	Cette mesure sera poursuivie en 2023-2024.

CATÉGORIE

MESURES D'ADAPTATION
AUX SITUATIONS
PARTICULIÈRES

OBTACLE : Les plans de mesures d'urgence actuels ne prévoient pas de mesures particulières pour les personnes handicapées

OBJECTIF : Assurer la sécurité des personnes handicapées lors des situations d'urgence

Mesures/Actions	Indicateurs	État d'avancement	Commentaires
Identification des protocoles pour lesquels des actions doivent être prévues afin d'assurer la sécurité des personnes handicapées	Protocoles identifiés	Non réalisé	- Lien préliminaire fait avec le secteur des mesures d'urgence. - Établir rencontre pour orienter les prochaines étapes, avec l'implication d'un représentant du comité PAPH et du secteur des mesures d'urgence. Les acteurs ont été identifiés.
Révision de chacun des protocoles pour lesquels des actions ont été identifiées comme étant nécessaires	Protocoles ciblés révisés	Non réalisé	
Mise à jour des plans d'urgence afin d'intégrer les actions convenues	Plans d'urgence mis à jour	Non planifié pour 2022-2023	Cette mesure est prévue pour 2023-2024

5. Reddition de compte 2022-2023 liée à la politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »

Le Commissaire aux plaintes produit un rapport annuel qui fait état des plaintes et des signalements (insatisfactions et assistances) reçus et traités.

Pour l'année 2022-2023, l'établissement n'a reçu aucune plainte formelle en lien avec les services et documents offerts au public. Toutefois, sept insatisfactions ont été soulevées et rapportées au Commissaire aux plaintes reliées principalement à l'organisation du milieu et des ressources matérielles, à l'accès et à la sécurité des lieux.

6. Autres programmes, mesures et initiatives prises afin d'améliorer les services offerts aux personnes handicapées 2022-2023

Différentes mesures supplémentaires et initiatives, non inscrites au plan d'action 2022-2025, ont été réalisées afin d'améliorer l'accessibilité et les services offerts aux personnes handicapées :

- Durant l'année 2022-2023, la coordonnatrice du PAPH du CISSS de la Montérégie-Ouest a assisté aux rencontres mises en place par la communauté de pratique PAPH du réseau de la santé et des services sociaux, regroupant les acteurs de différents CISSS du Québec, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Ce lieu d'échange permet de partager des bonnes pratiques, de discuter d'enjeux et de partager des solutions tentées dans différentes régions. Cela contribue à une mise en commun pertinente et enrichissante.
- Des membres du comité permanent du PAPH ont participé au Webinaire « État de situation, accessibilité des électroménagers » présenté par Laurence Lapointe, spécialiste en réadaptation en déficience visuelle à l'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) du CISSS de la Montérégie-Centre.
- Collaboration à l'interne entre diverses directions pour l'aménagement accessible de nos installations, projets tels que le centre d'activités Maribro, la Maison des aînées et maisons alternatives.
- Des intervenants du CISSS de la Montérégie-Ouest et du CISSS de la Montérégie-Centre ont offert conjointement une formation sur l'accès inclusif aux employés des services techniques et des projets majeurs d'infrastructures des trois CISSS de la Montérégie ainsi que du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

7. Conclusion

Le CISSS de la Montérégie Ouest est fier de ce bilan annuel et réitère son engagement visant à réduire et éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, tant dans les différents services offerts sous sa responsabilité qu'à l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap au sein de son établissement. Les efforts se poursuivront donc via la continuité de ce plan d'action triennal avec les actions prévues en 2023-2024. Selon les opportunités, des mesures et initiatives supplémentaires seront également envisageables.

Au cours des dernières années, le CISSS de la Montérégie-Ouest a mis sur pied un comité en matière de diversité, équité, inclusion et appartenance. La mission de ce comité étant de développer une culture organisationnelle inclusive, accueillante et collaborative afin d'être un milieu de travail où la force de la diversité de notre main-d'œuvre est reconnue et où la population bénéficiera de soins et de services adaptés à ses besoins. L'ajout de ce

comité au sein de notre organisation, jumelé aux travaux du comité PAPH, permettra de favoriser et bonifier les efforts visant l'inclusion des personnes handicapées.

L'identification d'un gestionnaire responsable PAPH au sein de chaque direction a été réalisée au courant de l'année. Cette action prometteuse vise à favoriser l'engagement et la mobilisation de toutes les directions à l'avancement des actions prévues au PAPH pour la suite du plan triennal. Ces individus serviront d'agents de liaison afin de promouvoir les actions et de soutenir les moyens de diffusion de façon concertée afin que tous les acteurs au CISSS de la Montérégie-Ouest se sentent concernés et contribuent à un milieu plus inclusif pour les personnes handicapées. Cela s'intègre dans une vision d'établissement voulant positionner le PAPH comme l'affaire de tous.

Diffusion

Conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et aux exigences de l'office des personnes handicapées du Québec, ce bilan sera :

- Acheminé à l'Office des personnes handicapées du Québec;
- Diffusé sur l'intranet de l'établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Diffusé sur le site Internet Santé Montérégie, à l'adresse suivante :
<https://www.santemonteregie.qc.ca/ouest/documentation/plan-daction-legard-des-personnes-handicapees-paph-2022-2025>

Il est à noter que, sur demande, il est possible d'en obtenir une version adaptée en écrivant au comité PAPH à l'adresse suivante : comite.paph.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca