

BILAN DES RÉALISATIONS 2024-2025

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, direction des programmes Déficiences

Et

Marie-Ève Garon, Adjointe à la directrice des programmes Déficiences

JUILLET 2025

Table des matières

1.	LISTE DES ACRONYMES.....	3
2.	INTRODUCTION	4
3.	PORTRAIT DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST	4
4.	COMITÉ DE TRAVAIL PERMANENT DU PLAN D’ACTION, RESPONSABLES DE DIRECTIONS ET COLLABORATEURS POUR LE SUIVI DU PAPH.....	7
5.	BILAN DES RÉALISATIONS 2024-2025	8
6.	BILAN DU COMMISSARIAT LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES- LIÉ À LA POLITIQUE « L’ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES »	19
7.	AUTRES PROGRAMMES, MESURES ET INITIATIVES PRISES AFIN D’AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES EN 2024-2025.....	21
8.	CONCLUSION.....	22

1. Liste des acronymes

CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CRD	Centre de réadaptation en dépendance
DACJP	Direction des affaires corporatives, juridiques et partenariats
DAH-HAL	Direction des activités hospitalières – Hôpital Anna-Laberge
DG	Direction générale
DirComm	Direction des communications et des affaires publiques
DI-TSA-DP	Déficiência intellectuelle - Trouble du spectre de l'autisme- Déficiencia physique
DL	Direction de la logistique
DPD	Direction des programmes Déficiencias (DI-TSA-DP)
DPJASP	Direction des programmes Jeunesse et des Activités de santé publique
DPSMD	Direction des programmes Santé mentale et Dépendance
DQEPE	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
DRHDO	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel
DRIA	Direction de la recherche, de l'innovation et de l'apprentissage
DSHAPPA	Direction des services d'hébergement pour les aînés et les personnes en perte d'autonomie
DSIEU	Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire
DSMREU	Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire
DSPem	Direction des services professionnels et de l'enseignement médical
DSSADG	Direction des services de soutien à domicile et de la gériatrie
DST	Direction des services techniques
ÉDI	Équité, diversité, inclusion
GIPAT	Gestion intégrée de la présence au travail
HAL	Hôpital Anna-Laberge
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PH	Personne handicapée
RAC	Résidence à assistance continue
RI-RTF	Ressource intermédiaire et de type familial
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
SSAPAC	Service de soutien aux partenaires et à la communauté
SDEM SEMO	Service de formation, d'intégration et de maintien à l'emploi pour personnes handicapées de la Montérégie

2. 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 par la suite maintenu 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 du plan d'action 2022-2025 à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Ouest pour l'année 2024-2025 (1er juillet 2024 au 30 juin 2025). Il contient également la synthèse des trois années de ce plan car l'année visée par ce bilan était la dernière année du plan. 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.

3. 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. 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 :

Si le CISSSMO a décidé de faire siennes ces valeurs et d'amener l'ensemble des personnes œuvrant dans notre organisation à les partager, c'est parce qu'elles assurent un ancrage et une mobilisation forte. Des individus engagés qui s'approprient les valeurs et qui comprennent leur pertinence contribuent nécessairement à une culture organisationnelle solide et inspirante.



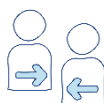
Bienveillance

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



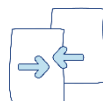
Engagement

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



Collaboration

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



Cohérence

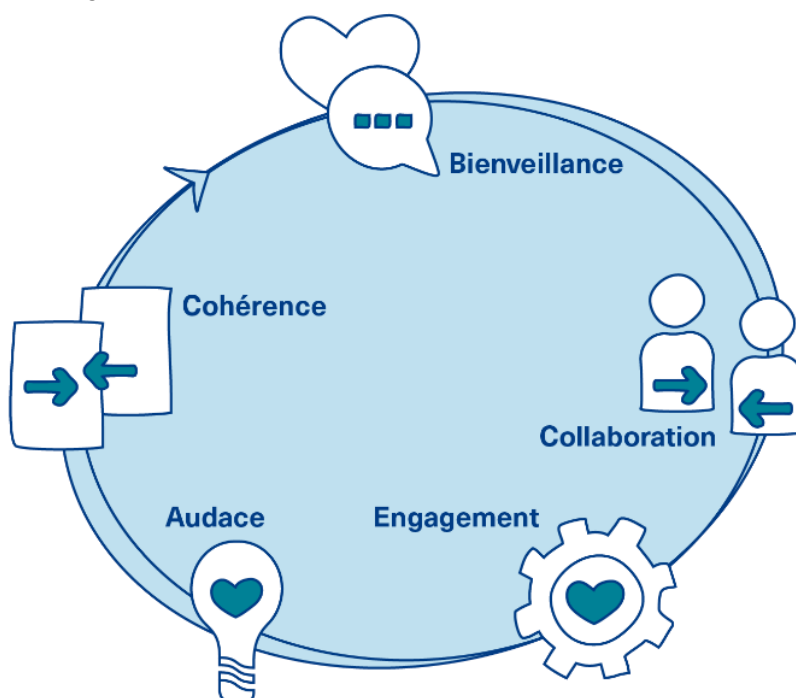
Décider et agir avec pertinence et équité et être solidaire envers nos orientations communes.



Audace

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

Bien plus que des mots, ces cinq valeurs interdépendantes animent notre établissement. Chaque valeur est accompagnée par un énoncé précis et se traduit dans nos gestes, nos décisions et nos relations, tant avec la clientèle qu'entre collègues.



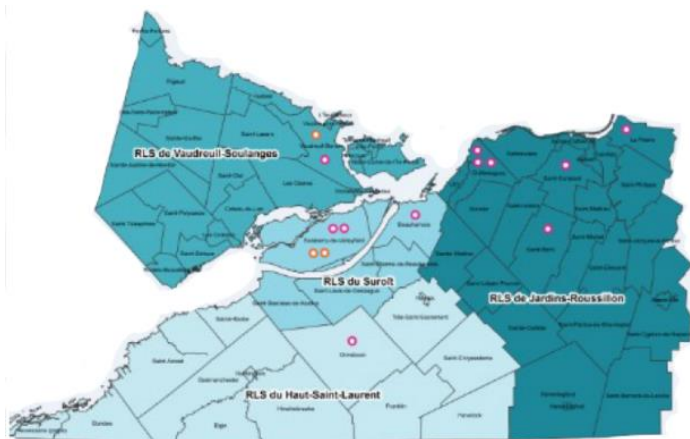
Le CISSS de la Montérégie-Ouest en chiffres (mai 2025)

Un vaste territoire avec une population diversifiée

Le CISSS de la Montérégie-Ouest répond aux besoins de **504 402 citoyens**.

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

- RLS Vaudreuil-Soulanges
- RLS du 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

11 600
EMPLOYÉS → DONT **443**
GESTIONNAIRES
RÉPARTIS DANS 21 DIRECTIONS

3 095

Personnel
en soins

3 164

Personnel de la santé et des
services sociaux

3 897

Personnel
paratechnique,
services auxiliaires
et de métier

1 571

Personnel administratif

600 médecins

284 Omnipraticiens

316 Spécialistes

1 Comité des usagers du
Centre intégré (CUCI)

8 Comités des usagers
de proximité

1 À venir

+ de 350
Organismes
communautaires
en Montérégie



Installations

**119 installations et 19 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

11

CHSLD : 1 062 lits

2

**Maisons des aînés
et alternatives** : 216 lits

11

CLSC

3

Centres de services
ambulatoires

42* (22+20)

Centres de réadaptation
en DI-TSA
*incluant les RAC

3

Centres de services
ambulatoires en santé mentale

15

Centres de réadaptation
en déficience physique

2

Groupe de médecine
de famille universitaire (GMF-U)

8

Centres de réadaptation
en dépendance

3

Groupe de médecine
de famille accès/réseau

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

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

Le CISSS de la Montérégie-Ouest a désigné la responsabilité du plan d'action à Annie Couture, directrice des programmes Déficiences. Marie-Ève Garon, adjointe à la directrice des programmes Déficiences, agit à titre de coordonnatrice du plan d'action.

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 30 juin 2025 sont les suivants :

Membres	Titres et directions d'appartenance
Andrée Morissette	Organisatrice communautaire, SSAPAC, DPD
Annie Lalonde	Conseillère-cadre en développement durable, DST
Annie Tremblay	Agente de planification, de programmation et de recherche, DPD
Christine Larrivée	Agente de communication et de liaison - chef d'équipe, SDEM SEMO
Catherine Jodoin	Adjointe à la directrice de la logistique, DL
Marie-Ève Garon	Adjointe à la directrice des programmes Déficiences, DPD
Marie-Ève Poirier	Conseillère en communication, Service des communications et des affaires publiques, DG
Marie-Noël Garneau	Agente de la gestion du personnel – volet accueil intégration des personnes en situation de handicap, Service de la gestion intégrée de la présence au travail, DRHDO
Place vacante	Usager ressource présentant une déficience
Place vacante	Employé(e) 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 suivants ont été effectuées :

Collaborateurs internes	Titres et directions d'appartenance
Mathieu Allaire	Coordonnateur des mesures d'urgence et de la sécurité civile, DG et DACJP
Isabelle David	Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, DG
Mélanie Faucher	Partenaire d'affaires, DRHDO
Daphnée Mathieu	Chef de service, gestion intégrée de la présence au travail, DRHDO

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 gestionnaire qui agit à titre de répondant.

Répondants	Titres et provenance
Catherine Besner	Chef intérimaire du service du développement et évolution des pratiques, DSMREU
Daphnée Mathieu	Chef de service - service de la gestion intégrée de la présence au travail, DRHDO
Émilie Bouchard	Adjointe à la directrice, DSSADG
Guillaume Ferland	Coordonnateur chaîne d'approvisionnement, DL
Isabelle Legault	Directrice adjointe des services professionnels, DSPEM
Linda Le François	Chef de 1 ^{re} ligne secteur Jardins-Roussillon, DAH-HAL
Marie-Ève Poirier	Conseillère en communication, Service des communications et des affaires publiques DG
Marie-Ève Garon	Adjointe au directeur, DPD
Nadia Lamoureux	Adjointe à la directrice des soins infirmiers, DSIEU
Natalia Roa	Conseillère-cadre en soutien au déploiement du Plan d'action en hébergement (volet RI-RTF-MA), DSHAPPA
Patrick Bégin	Adjoint à la directrice, DPJASP
Patrick Dubois	Directeur adjoint, DQEPE
Stéphanie Charron	Chef de service 2 ^e ligne dépendance Montérégie-Centre, DPSMD
Mélissa Lachance	Chef de services transversaux du pôle d'apprentissage, DRIA

En soutien au comité :

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

5. Bilan des réalisations 2024-2025

Le présent bilan permet de présenter les efforts déployés pour la période du 1^{er} juillet 2024 au 30 juin 2025, et ce, en cohérence avec les actions prévues au PAPH 2022-2025. Il été adopté au comité de directeurs du 2026-01-20.

Puisque 2025 représente la fin de ce plan triennal, nous avons inclus une synthèse de ces 3 ans pour avoir une vision d'ensemble et mieux envisager l'élaboration du prochain plan triennal.

Synthèse des 3 ans du PAPH	2022-2023		2023-2024		2024-2025	
État de réalisation	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Réalisé = 	11	32%	16	35%	20	43%
En cours/Partiellement = P	8	24%	13	28%	6	13%
Reporté au prochain plan = R	0	0%	0	0%	11	24%
Abandonné = A	1	3%	3	7%	5	11%
Non réalisé = NR	14	41%	14	30%	4	9%
Total	34	100%	46	100%	46	100%

Non applicable lorsque la case est quadrillée comme cela



Mesures/Actions	Indicateurs de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025																		
		22-23	23-24	24-25	État de réalisation au 30 juin 2025 et 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		En continu, à poursuivre		En 2023, l'établissement a ajouté la formation au plan de développement des compétences ce qui a permis une augmentation significative d'employés sensibilisés. La rétroaction est fort positive. <table border="1"><tr><td>Au 30 juin de</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td><td>Total</td></tr><tr><td>Employés formés</td><td>14</td><td>228</td><td>332</td><td>221</td><td>781</td></tr></table>							Au 30 juin de	2022	2023	2024	2025	Total	Employés formés	14	228	332	221	781
Au 30 juin de	2022	2023	2024	2025	Total																		
Employés formés	14	228	332	221	781																		
Réaliser un atelier de sensibilisation aux réalités des personnes en situation de handicap (volet employés et volet usagers).	Nombre d'ateliers de sensibilisation réalisées		En continu, à poursuivre		Mars 2025, augmentation considérable des participants (102 participants) à la formation sur l'accès inclusif, dont 14 du CISSSMO provenant de diverses directions (DST, DPMI, DPD). Depuis 2020, cette formation offerte par le SSAPAC en collaboration avec le CISSS de la Montérégie-Centre a été présentée 6 fois; plus de 350 personnes ont été formées. Le SSAPAC rayonne au sein d'autres PAPH par cette formation.																		
Réaliser une marche exploratoire avec des représentants de chaque direction concernée.	100% des marches prévues sont réalisées	A																					
• Continuer à souligner la Journée internationale des PH (décembre) et la Semaine québécoise des personnes handicapées (juin). • Élaborer un calendrier annuel de thématiques à souligner et l'intégrer dans le discours organisationnel.	Nombre d'interventions effectuées		En continu, à poursuivre		Calendrier thématique élaboré en 2024. Exemples de publications diffusées : • Juin 2025: ○ 3e édition de la journée d'initiation aux activités physiques adaptées ○ Capsule d'information à chaque jour pour la Semaine québécoise des personnes handicapées ○ Mois de l'AVC : suivi des travaux d'implantation du continuum AVC, boîte à outils, reconnaître les signes. • Mai 2025 : ○ Semaine de l'accessibilité : l'accès inclusif, parlons-en ! • Mois de l'ouïe et de la communication : parcours d'une usagère qui vit avec une surdité Novembre 2024 : ○ Soulignons la semaine nationale des personnes proches aidantes																		
Diffuser de l'information pertinente sur la réalité des personnes handicapées : • Capsule de sensibilisation pour briser différents mythes qui perdurent concernant l'employabilité • 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).	Nombre de capsules ou de fiches diffusées		En continu, à poursuivre																				

Mesures/Actions	Indicateurs de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Création d'une page dédiée au PAPH sur l'Intranet (sous la DG) et sur le site web Santé Montérégie pour regrouper l'information à diffuser.	Page disponible sur Intranet		En continu		Maintien à jour du contenu de la page afin de regrouper au même endroit les renseignements du PAPH.
	Page web disponible sur Santé Montérégie	NR	NR		Une page dédiée au PAPH sur le site de Santé Montérégie est disponible au public, regroupant les renseignements communs concernant le PAPH des 3 CISSS en Montérégie. De cette page, des hyperliens vers la documentation de chaque CISSS sont disponibles.
Mise en place d'un canevas permettant la participation de chaque direction du CISSSMO au contenu de la page Intranet.	Canevas disponible et utilisé	NR	A		
Diffusion d'une présentation PowerPoint (PPT) sur le PAPH intitulée « La force d'un PAPH ».	PPT diffusé dans chaque direction / équipe	NR	NR	R	Cette mesure sera revue pour le prochain PAPH puisque des échanges et l'auto-évaluation réalisée par chaque direction nous ont permis de mieux définir le public cible de cette présentation ainsi que la meilleure modalité de diffusion de l'information.
Intégrer le lien vers la page Intranet PAPH dans le guide du nouvel employé.	Guide ajusté				
Identifier des gestionnaires « répondants PAPH » dans chaque direction.	Liste à jour disponible		En continu		Un gestionnaire répondant par direction a été identifié. Lors de départ ou de non-disponibilité, un lien est fait pour identifier un remplaçant.
Auditer le niveau de connaissance des employés du CISSSMO par le biais de courts questionnaires sur l'Intranet à des moments ciblés (à intégrer au plan de communication).	Nombre de personnes ayant complété le sondage et % atteint		P	R	Partiellement atteint et la mesure reportée sera revue au moment du prochain PAPH : - Questionnaires disponibles lors de moments clés dans l'année suite à la diffusion d'informations. Toutefois, cela demeure un défi de rejoindre l'ensemble des employés et nous demeurons à la recherche de moyens pour rejoindre certains secteurs plus isolés (ex.: employés qui n'ont pas accès à un ordinateur dans le cadre de leur travail); - Nous désirons informer et sensibiliser en optant pour des questions quiz rapides et ludiques pouvant faire référence au quotidien.
Ajouter un point statutaire au comité de concertation des directeurs adjoints (CCDA).	90% des points statutaires ont lieu		En continu		100% des rencontres prévues ont eu lieu. La démarche d'autoévaluation pour la préparation du PAPH 2025-2028 a été présentée au CCDA et réalisée avec le support des gestionnaires « répondants PAPH ».
Présentation des enjeux à l'avancement du plan d'action au comité de direction (si requis).	Présentations requises		En continu		Aucun enjeu depuis 2022. Le Comité de direction est tenu informé des grandes actions réalisées et des bilans annuels. Il a délégué le CCDA comme instance décisionnelle pour le PAPH.

CATÉGORIE

SENSIBILISATION-PROMOTION

OBSTACLE : 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 de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Structurer le comité PAPH (mandat du comité, représentation attendue des différentes directions, rôles et responsabilités, pertinence d'avoir des sous-comités).	Document écrit disponible		P	R	La documentation est en cours de rédaction. Toutefois, même sans documentation écrite à ce jour, les membres du comité et les répondants PAPH s'impliquent et sont mobilisés par le PAPH.
Convenir du rôle joué par le comité PAPH auprès de l'organisation et des directions.	Document écrit disponible		NR	R	L'arrivée de Clarté santé et du comité ÉDI peut générer de la confusion entre les différents rôles et responsabilités de chacun. Des échanges sont à venir pour clarifier le tout.

CATÉGORIE

ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBSTACLE: 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 de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Élaborer un document officiel au CISSMO portant sur l'intégration en emploi des PH (à l'embauche, en cours d'emploi, au retour d'une absence invalidité)	Document disponible		P	P	De l'information est disponible sur Intranet : <i>Qu'est-ce qu'un handicap, une limitation fonctionnelle, l'accommodement raisonnable et les ressources disponibles.</i> Il est plus facile de trouver de l'information sur le retour au travail suite à une période d'invalidité ou une limitation professionnelle que lors de l'embauche ou lors d'un besoin en cours d'emploi.
Identifier des modalités de soutien disponibles aux gestionnaires lors de l'accueil d'employés en situation de handicap	Modalités de soutien identifiés	P	👍		
Tenir les gestionnaires, employés et instances syndicales informés des mesures de soutien disponibles au CISSMO	Modalités de soutien disponibles diffusées	NR	P	R	Réalisation partielle. Sera revue dans les mesures prévues au prochain PAPH.
Arrimer le PAPH avec les actions complémentaires en cours au sein de l'organisation entre autre, par le comité portant sur la diversité, l'équité et l'inclusion (comité ÉDI) au CISSMO	Arrimage fait	P	👍	<u>En continu</u>	À poursuivre au prochain PAPH : Il reste à convenir de modalités de collaboration durables visant le partage d'informations et la collaboration entre le comité ÉDI et les sous-comités associés (dont le PAPH) pour maximiser nos actions et éviter des doublons.

CATÉGORIE

ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBSTACLE: 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 de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Recenser les différents programmes et modalités d'accessibilité et d'intégration à l'emploi existants	Recensement disponible	P	 <u>En continu</u>		Le document a été rédigé et la présentation a été faite aux employés des ressources humaines du CISSSMO concernés.
Sensibiliser les gestionnaires aux programmes et modalités d'accessibilité et d'intégration à l'emploi disponibles	Information disponible	P	P	R	La diffusion n'a pas été réalisée. Sera revue dans les mesures prévues au prochain PAPH.
Recenser l'information concernant les mesures de soutien et d'accommodement disponibles pour les employés du CISSSMO	Nombre de capsules transmises		P		L'information est disponible sur la page intranet GIPAT. Toutefois, il faut envisager une manière efficace pour arriver à trouver cette information (ex.: ajouter un lien qui réfère vers cette page à partir de la page PAPH).
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				L'information est disponible sur la page intranet GIPAT. Toutefois, il faut envisager une manière efficace pour arriver à trouver cette information (ex.: ajouter un lien qui réfère vers cette page à partir de la page PAPH).
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 trois expériences				Depuis novembre 2023, au moins trois capsules ont été diffusées sur Intranet, deux capsules ont également été diffusées sur les réseaux sociaux et dans des médias locaux.

Mesures/Actions	Indicateurs de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
S'assurer que le processus d'accueil des nouveaux employés puisse être adapté à tout employé en situation de handicap.	Processus d'accueil adaptable			R	Partiellement atteint. Clarifier la démarche à suivre pour faire une demande d'accommodement pour les formations requises pour les nouveaux employés . Identifier les formations déjà disponibles dans un format accessible. Envisager suivre le volume de demandes d'accommodement (ex.: lors du processus d'embauche, pour les formations obligatoires à l'embauche, etc.).
Mettre en place une trajectoire pour l'employabilité des personnes en situation de handicap au CISSMO.	Trajectoire disponible	NR	P	R	Réalisation partielle. Sera revue dans les mesures prévues au prochain PAPH.
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		NR	P	L'information se trouve sur Intranet Gestion intégrée de la présence au travail Équipe GIPAT - Qui fait quoi . Toutefois, il faut envisager une manière efficiente pour arriver à trouver cette information (ex.: ajouter un lien qui réfère vers cette page à partir de la page PAPH).
Recenser les enjeux des conventions collectives et des politiques et procédures du CISSMO liés à l'embauche et à la rétention des personnes handicapées et identifier les impacts.	Enjeux et impacts recensés		A		
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.	Trois cas-traceurs documentés	NR	NR	P	Un premier cas traceur a été identifié. L'employé a accepté de participer à la démarche. Il reste à déterminer les éléments que l'on veut suivre au fil du temps.

CATÉGORIE
ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

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

OBJECTIF : Augmenter l'embauche de personnes handicapées.

Mesures/Actions	Indicateurs de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
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				
Participation d'un représentant de la DRHDO à la Table régionale d'intégration et de maintien en emploi pour les personnes handicapées de la Montérégie (TRIMEPHM).	Personne nommée		A		

Mesures/Actions	Indicateurs de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Convenir de la façon de comptabiliser l'intégration en emploi des personnes handicapées au CISSSMO	Procédure convenue et diffusée	NR		<u>En continu</u>	Depuis septembre 2023, la comptabilisation a lieu en continu pour les nouvelles embauches autant que pour la déclaration d'une situation de handicap en cours d'emploi.
Rendre disponible les exigences générales liées aux titres d'emploi de l'établissement	Exigences générales disponibles	P	NR	A	Abandonné. Analyse au cas par cas, selon les demandes soumises.
Rendre disponible une procédure pour soutenir l'analyse des exigences spécifiques aux différents secteurs par les gestionnaires concernés	Procédure disponible et diffusée		NR	A	L'effort à déployer par rapport à l'impact escompté n'est pas avantageux.
Revoir les offres d'emploi afin qu'elles soient dans un langage accessible à tous	Offres d'emploi revues	NR	NR	A	L'effort à déployer par rapport à l'impact escompté n'est pas avantageux.
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	NR	NR	A	L'effort à déployer par rapport à l'impact escompté n'est pas avantageux.
Revoir le processus d'accueil des stagiaires du CISSSMO afin de soutenir une approche adaptée aux personnes handicapées.	Processus d'accueil revu			A	La tâche est plus importante que prévue, sachant qu'elle implique la participation des maisons d'enseignements qui sont nombreuses.
Participer au projet « duo-emploi » durant la semaine des personnes handicapées	Trois duo-emploi réalisés			<u>En continu</u>	• Pour la seconde année consécutive, l'établissement a participé au projet duo-emploi. Ainsi, sept stagiaires ont été accueillis sur huit candidatures soumises. Sur l'ensemble du territoire de la Montérégie, ces stages ont eu lieu à Longueuil, Saint-Rémi, Saint-Hyacinthe, Saint-Jean-sur-Richelieu, et Vaudreuil. Les stagiaires ont été accueillis dans divers secteurs d'emploi selon leur formation ou leur demande d'exploration : agent admin/agent de bureau, éducateur spécialisé, entretien ménager. • Cette année, l'ajout du secteur des stages au processus a facilité la participation au projet. Un sondage a été envoyé pour obtenir la rétroaction des stagiaires et des superviseurs, visant à améliorer notre participation à ce projet dans les années à venir.

CATÉGORIE
ADAPTATIONS AUTRES

OBSTACLE : 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 de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Diffuser une capsule de sensibilisation pour assurer l'enregistrement de message d'accueil accessible dans les boîtes vocales.	Capsule diffusée		NR	R	Action reportée. Le document est prêt, il reste à déterminer les modalités de diffusion, d'implantation et de suivi.
Effectuer un audit de boîte vocale pour vérifier le taux de conformité.	Taux de conformité des boîtes vocales auditées			R	Découle de la mesure précédente qui est reportée au prochain PAPH.

CATÉGORIE
ADAPTATIONS AUTRES

OBSTACLE : 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 de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Diffuser la capsule vidéo de la Commission des droits de la personne « qu'est-ce que le questionnaire d'auto-identification ».	Capsule diffusée	NR	NR	NR	Cette action doit être travaillée en collaboration avec le comité ÉDI et sera à revoir au plan d'action 2025-2028 puisque le fonctionnement du comité ÉDI et la structure entre les comités ont été en travail au cours des 2 dernières années.
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) –DRHDO.	Questionnaire ajusté	NR	NR	NR	L'actuel questionnaire d'auto-identification ne concerne que les futurs employés/nouveaux employés et seulement lorsqu'ils postulent en ligne.
Faire une campagne de sensibilisation afin de promouvoir la complétion du questionnaire d'auto-évaluation auprès des employés.	Diffuser annuellement le questionnaire à tous les employés	NR	NR	NR	À revoir lors de l'élaboration du PAPH 2025-2028 selon les priorités du comité ÉDI.
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			NR	À revoir lors de l'élaboration du PAPH 2025-2028 selon les priorités du comité ÉDI.

CATÉGORIE
ADAPTATIONS AUTRES

OBSTACLE : Perte d'information, difficulté à transmettre ou à trouver l'information.

OBJECTIF : Communiquer efficacement les actions liées au PAPH.

Mesures/Actions	Indicateurs de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Élaboration d'un plan de communication associé au PAPH	Plan élaboré (DirComm)	P	P	👍	Documenté dans les autres mesures du PAPH, jugeons non nécessaire de faire un document distinct.
Effectuer un bilan annuel des activités de communication réalisées –DirComm.	Bilan annuel (nombre, %)	👍	En continu		Augmentation des publications sur Intranet (employés-gestionnaires) et sur les réseaux sociaux (population/employés).

CATÉGORIE
MESURES D'ADAPTATION
AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES

OBSTACLE : 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 de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Identification des protocoles en vigueur pour lesquels des actions doivent être prévues afin d'assurer la sécurité des personnes handicapées	Protocoles identifiés	👍			
Révision de chacun des protocoles pour lesquels des actions ont été identifiées comme étant nécessaires	Protocoles ciblés révisés	NR	P	👍	Application de la norme harmonisée, de la codification et identification visuelle de la mobilité par l'installation. Toutefois, pour faciliter les interventions et les évacuations d'urgence dans certains milieux d'hébergement de la DPD (RAC, foyer de groupe) sera à prévoir des échanges pour envisager d'autres méthodes d'identification rapides tels que les aimants sur les portes.
Mise à jour des plans d'urgence afin d'intégrer les actions convenues	Plans d'urgence mis à jour		NR	P	Mesure découlant de la précédente.

Mesures/Actions	Indicateurs de résultats	Synthèse PAPH 2022-25 selon l'échéancier			Bilan 2024-2025 État de réalisation au 30 juin 2025 et commentaires
		22-23	23-24	24-25	
Terminer la rédaction et rendre disponible le guide (outil de travail) sur l'accessibilité universelle.	Disponibilité sur la page intranet PAPH	P	P		Le guide avec balises en accessibilité a été modifié en partie et il est prêt pour la phase test.
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		P En continu		Phase test officiellement débutée en juin 2025. Toutefois, même avant la phase test, il était tout de même indiqué de s'y référer.
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		En continu		- Demande de consultations au SSAPAC provenant de l'interne (CISSSMO) : juin 2022 à juin 2023 = 38, 2023 à 2024 = 53 , 2024 à 2025 = 37. - Le plan d'action en développement durable et santé environnementale 2023-2026 du CISSSMO inclut 3 actions en lien avec l'accès inclusif dont la schématisation du processus de collaboration entre le SSAPAC, la DST et la DPMI et l'amélioration des connaissances (participation à la formation sur l'accès inclusif en continue offerte par le SSAPAC). - Démarrage du projet d'aménagement pour la mobilité durable avec un comité incluant la DST, DPMI, des APPR de la santé publique, SSAPAC et une expertise-conseil nommée MOVIA, 13 installations du CISSSMO en évaluation.
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	NR	P	R	Reporté au prochain PAPH. Avant de déployer le tout, il est nécessaire de mettre en place une procédure assurant la mise à jour des renseignements contenus dans les fiches.
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	P	P	R	Validation auprès des équipes concernées pour nos installations en location. Le tout est inscrit dans les baux de location et en cas de situation « de non accessibilité » les renseignements concernant des subventions ou source de financement pour des travaux sont transmises au propriétaire. Mesure prévue au prochain PAPH afin de s'assurer d'une communication efficace entre chaque instance concernée lors de ces situations.

6. Bilan du Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services, lié à la politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » ...

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a pour mandat de promouvoir les droits des usagers, de leur offrir une assistance et de traiter leurs plaintes à l'égard des soins et services offerts par l'Établissement. Il produit un rapport annuel qui fait état de toutes les plaintes et des autres insatisfactions reçues et traitées (assistances et interventions).

Relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, neuf plaintes, quatre interventions et huit assistances ont été traitées au sujet de l'organisation du milieu, la disponibilité des ressources matérielles, l'accessibilité et les délais d'attente aux services requis, l'accessibilité aux documents pour le public, le stationnement, le droit à un accommodement raisonnable, l'adaptation et la sécurité des lieux physiques.

Les situations soumises à l'attention du commissariat peuvent être traitées de différentes façons, selon les attentes du demandeur, les risques liés à la situation, et le potentiel anticipé de contribution de l'intervention à l'amélioration de la qualité des services. Après l'examen de chaque dossier, le bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services peut notamment obtenir l'engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation ou formuler des recommandations. Tout écart observé durant l'examen d'une plainte entraîne une démarche de résolution de problème constructive et la mise en place de solutions par le service concerné. Le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services tient d'ailleurs à souligner la collaboration des directions interpellées dans le traitement diligent des plaintes afin de mettre en place les actions ou les mesures nécessaires au bénéfice de l'utilisateur.

Type de dossier	Installation visée	Résumé des motifs d'insatisfaction tel qu'apporté par la personne plaignante	Actions/Mesures
Assistance	Centre de prélèvement, Salaberry-de-Valleyfield	La salle des toilettes est non adaptée pour une personne en fauteuil roulant.	Intercession / liaison - Lieu où le CISSSMO est présentement en location, l'appel d'offre pour un nouvel endroit tient compte des besoins en accessibilité.
Plainte verbale	Chateauguay (SAT)	Fauteuil roulant en prêt défectueux.	Obtention de l'aide technique requise.
Intervention	CHSLD (URFI)	Refus de services en physiothérapie en externe suite au départ de l'URFI.	Réévaluation de la situation.
Assistance	CLSC Chateauguay	Délai pour obtenir une aide technique à la mobilité est prolongé à cause du long délai nécessaire pour obtenir les services du professionnel qui recommande l'équipement.	Intercession / liaison.
Plainte écrite	CLSC Chateauguay	Refus de prêt d'équipements car procédure nécessite date de chirurgie pour le prêt et la personne est en attente de chirurgie.	Clarification avec la personne qu'elle est sur la liste d'attente pour le prêt d'équipement avant l'opération. Pour le prêt post-opératoire, l'évaluation se fera une fois que sa date de chirurgie sera fixée.
Plainte verbale	CLSC Huntington	Ne pas avoir reçu toute l'information concernant les programmes d'aide financière pour le transport.	Communication avec le personnel concerné de l'existence du Programme Transport-Hébergement Gouvernement du Québec afin qu'il puisse le présenter dans les possibilités selon la situation des usagers.
Intervention	CLSC Kateri et CRDP Chateauguay	- Délai d'attente pour obtenir des services d'un ergothérapeute et d'une travailleuse sociale du CLSC. - Délai d'attente pour obtenir des services en physiothérapie mission centre de réadaptation en déficience physique.	Intercession / liaison.
Assistance	CLSC Rigaud	Personne à mobilité réduite non détentrice de vignette pour personne handicapée considère le stationnement disponible loin des portes d'entrée.	Démarche d'amélioration.

7. Autres programmes, mesures et initiatives prises afin d'améliorer les services offerts aux personnes handicapées en 2024-2025

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. Voici un aperçu de ces réalisations pour l'année 2024-2025 :

- Mobilisé pour des soins intensifs à domicile à la Direction des services de soutien à domicile et gériatrie [Mobilisé pour des soins intensifs à domicile sur Vimeo](#). Services adaptés aux personnes âgées en perte d'autonomie souffrant de condition complexe dont l'état de santé est instable. L'équipe, composée de médecins et d'infirmières, assure un suivi rapide à domicile, évitant les recours à l'urgence et à l'hospitalisation.
- Lancement officiel en mars 2025, de la mise à jour de l'entente de collaboration visant l'inclusion des enfants à besoins particuliers dans les programmes de camps de jour municipaux pour la municipalité régionale de comté (MRC) de la Vallée-du-Richelieu. Cette entente résulte d'une concertation entre : les 3 CISSS de la Montérégie (programmes jeunesse et DI-TSA-DP), le Centre de service scolaire des Patriotes, le réseau communautaire et les municipalités offrant les camps de jours dans cette MRC.
- Salon des aînés du Haut-Saint-Laurent à la Direction des services d'hébergement pour les aînés et les personnes en perte d'autonomie. Partenariat avec un ou plusieurs organismes communautaires afin d'améliorer les conditions de vie de la population et dont le jumelage s'inscrit dans une perspective de soutien, d'appui mutuel et de collaboration spéciale. <https://vimeo.com/1087826386?fl=pl&fe=sh>
- Bulletin informatif à l'intention des équipes DPSMD et DSPEM pour l'amélioration des soins et services en santé mentale adulte. <https://intranet.ciassmo.rtss.qc.ca/fr/publications-et-documents/amelioration-des-soins-et-services-en-sante-mentale-adulte-affaire-de-tous-juin-2025/telechargement/>
- Afin de faciliter l'accès aux services de proximité en fonction des besoins des usagers et d'assurer la fluidité entre les différents niveaux de services (spécifiques-spécialisés), l'organisation des services pour la clientèle DI-TSA-DP de la Montérégie est en révision, en cohérence avec les principes de la gamme de services du Ministère.
- Le 26 juin 2025, a eu lieu la troisième Journée d'initiation aux activités physiques adaptées, un événement rassembleur et inspirant qui a permis à 26 visiteurs de découvrir, d'explorer et de s'initier à une variété d'activités physiques accessibles à tous. Leur présence et leur passion ont permis de démontrer toute la richesse et la diversité des activités physiques adaptées, et d'inspirer de nouvelles personnes en situation de handicap à bouger selon leurs capacités. Cet événement a été possible grâce à la collaboration et l'engagement d'organismes, de partenaires et de bénévoles.
- Mise en service officielle de Stat-Urgence à l'Hôpital Anna-Laberge. Ce déploiement marque une étape importante dans la modernisation de nos outils cliniques et dans l'amélioration de la qualité des soins offerts à notre population. [Mise en service officielle de Stat-Urgence à l'Hôpital Anna-Laberge | du...](#)
- Poursuite des travaux visant l'implantation de guichets d'accès à la première ligne en Montérégie.
- En développement : Bonification de services (gériatrie, santé mentale et soins intensifs à domicile) et développement de médecine de proximité.
- Accompagnement des équipes de la DPD à la collaboration interprofessionnelle (CIP). Favoriser la collaboration interprofessionnelle et la prise en charge commune lorsque les besoins de l'utilisateur nécessitent l'apport de plusieurs programmes ou services. Mise à jour des procédures et document d'accompagnement lors des plans d'interventions et situations nécessitant la CIP.
- La révision des critères d'admissibilités aux services spécialisés en déficience physique s'est poursuivie, ce qui permet de soutenir les intervenants dans l'orientation des demandes de services vers les services appropriés, en conformité avec la gamme de service et la mission des programmes ou services.

8. Conclusion

Le CISSS de la Montérégie-Ouest est fier de ce bilan annuel et réitère son engagement visant à réduire et à 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.

Le comité PAPH, les gestionnaires répondants par direction ainsi que l'ensemble de l'organisation sont mobilisés à déployer les efforts nécessaires pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées à tous les niveaux. Le bilan 2024-2025 témoigne concrètement de cet engagement à travers non seulement la réalisation d'actions prévues au plan mais également par la réalisation d'initiatives mises en place afin de contribuer aux efforts de l'organisation.

Juin 2025 marque la fin du PAPH triennal 2022-2025 du CISSS de la Montérégie-Ouest. Toutefois, les efforts se poursuivront dans le PAPH 2025-2028 à venir, visant de nouvelles actions/mesures puisque l'établissement demeure porteur d'une vision d'excellence et d'amélioration continue. Le CISSS de la Montérégie-Ouest, par des actions à l'interne ainsi qu'en partenariat avec la communauté, poursuit ses démarches pour faire une différence pour le mieux-être des personnes handicapées sur son territoire, dans sa région, auprès de ses employés actuels et futurs.

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 : www.santemonteregie.qc.ca

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.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca