

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH)

**Déposé par le Centre intégré
de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest**

PAPH - 2017-2020

Février 2017

Rédaction

Le présent document a été réalisé par la Direction des programmes Déficiences, CISSS de la Montérégie-Ouest.

- Richard Thiboutot, adjoint au Directeur et coordonnateur du PAPH, Direction des programmes Déficiences (DPD).

En collaboration avec le comité de travail PAPH formé de :

- Mathieu Bouffard, chef du Service des achats, Direction de la logistique et des ressources informationnelles (DLRI);
- Sébastien Desrosiers, conseiller-cadre aux projets immobiliers, coordination des projets immobiliers, Direction des services techniques (DST);
- Marie-Andrée Lebeuf, agente de gestion du personnel - secteur dotation, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ);
- Janie-Maude Legault, technicienne en communication, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ).

Remerciements

Nous remercions toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à l'élaboration de ce document.

Révision linguistique

France Gauthier, agente administrative, Direction des programmes Déficiences

Tables des matières

1. Historique des versions.....	4
2. Mot du président-directeur général	5
3. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités	6
4. Groupe de travail responsable du plan d'action.....	18
5. Identification des obstacles priorités et des mesures retenues à la suite de la démarche de diagnostic organisationnel.....	19
6. Adoption et diffusion du plan d'action	27
7. Mise en œuvre du plan d'action.....	28
8. Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.....	29
9. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation	30

1. Historique des versions

Version	Raison de la modification	Date de recommandation par le comité de travail	Date d'adoption par le comité de direction
1	Adoption du premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH)	14 février 2017	14 mars 2017
2	Plan d'action à échéance : Mise à jour du plan d'action	Prévu en 2020	Prévu en 2020

2. Mot du président-directeur général

La rédaction du premier Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de la Montérégie-Ouest s'inscrit dans le respect d'une obligation liée à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Ce premier plan d'action couvrira une période de trois ans, de 2017 à 2020. Un bilan annuel permettra d'assurer le suivi périodique ainsi que l'état d'avancement des actions envisagées et des ajustements lorsque requis.

Au cours de l'année 2016, une première étape d'analyse des divers éléments touchés par cette obligation nous a permis d'identifier les obstacles actuels à l'intégration des personnes handicapées dans nos secteurs d'activités dévolus.

Ainsi, l'identification des mesures et des engagements visant à améliorer la participation sociale de ces personnes au sein de notre établissement se veut un premier pas vers une démarche inclusive sollicitant la contribution de plusieurs directions.

Par l'adoption de ce ***Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2017-2020***, le CISSS de la Montérégie-Ouest s'engage à déployer les efforts requis pour la réalisation du plan d'action ainsi qu'à soutenir l'ensemble des employés dans la mise en place d'une approche inclusive.

Le président-directeur général,

Yves Masse

3. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités

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, Collaboration, Engagement, Audace et Cohérence, 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.

Notre structure administrative

Le CISSS de la Montérégie-Ouest est composé de 13 directions.

En annexe du présent document, vous trouverez l'organigramme de notre organisation.

C'est plus de 8000 employés qui se déploient dans plus de 130 installations sur l'ensemble de la Montérégie.

Le siège social du CISSS de la Montérégie-Ouest est situé au 200, boulevard Brisebois à Châteauguay.

Vous trouverez ci-dessous une description de chacune des directions et des activités associées à chacune d'entre elles.

3.1. Direction générale (DG)

Sous la direction du président-directeur général, soutenue par la présidente-directrice générale adjointe et la directrice générale adjointe, la Direction générale est responsable de l'ensemble des directions cliniques et administratives du CISSSMO. Elle a pour mandat, entre autres, de planifier, organiser et actualiser les activités de l'établissement en tenant compte de la planification stratégique du MSSS, dans le respect de sa mission et en cohérence avec sa vision, ses valeurs organisationnelles, et ce, de concert avec les membres de son conseil d'administration.

L'équipe de la Direction générale est responsable de l'administration, du fonctionnement et du développement de l'organisation, en fonction des orientations ministérielles et de l'atteinte des résultats attendus. Plus spécifiquement, l'équipe de la Direction générale voit à :

- la coordination et au fonctionnement des activités du conseil d'administration et de ses différents comités;
- la coordination et au fonctionnement des activités du comité de direction, du comité de coordination clinique, du comité d'amélioration continue, de la qualité et de la performance, et du comité philanthropique;
- la supervision de l'ensemble des directions cliniques et administratives de l'établissement;
- la transformation de l'organisation, visant à favoriser et simplifier l'accès aux soins et services pour la population, à améliorer la qualité et la sécurité de soins et à accroître l'efficacité et l'efficience de l'ensemble des secteurs.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable du commissariat aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement et se doit également d'appliquer la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des clients et de la Loi.

Par sa fonction, elle reçoit, examine et traite les plaintes avec diligence tout en assurant la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, entre autres, par la diffusion d'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique.

3.2. Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

La DRHCAJ est la direction qui intègre une équipe d'environ 100 personnes. Cette direction contribue de façon spécifique à la réalisation de la mission de l'établissement en assurant un leadership dans le développement et le maintien d'un milieu de travail mobilisant avec du personnel compétent où les communications internes et externes jouent un rôle stratégique primordial permettant de joindre les différents publics cibles.

Le secteur des affaires juridiques veille à ce que l'ensemble des activités corporatives se fasse dans le respect des différents cadres législatifs et réglementaires tout en apportant son soutien et ses conseils juridiques à l'ensemble des directions de l'établissement.

Cette direction :

- est en charge du développement organisationnel et des personnes de tout le CISSSMO;
- voit au service de santé, sécurité et mieux-être au travail comprenant la gestion de la prévention;
- elle s'occupe de la planification de la main-d'œuvre, de la dotation et de l'enseignement non universitaire;
- est mandatée par la direction du CISSSMO pour s'occuper des relations avec le personnel, de l'administration du personnel, de la rémunération, des avantages sociaux et des systèmes d'information de gestion;
- elle chapeaute le Service des affaires juridiques comprenant la gestion de l'accès à l'information ainsi que les communications internes, externes, les relations médias et ministérielles.

3.3. Direction des ressources financières (DRF)

Relevant du président-directeur général, la DRF est responsable de l'ensemble des activités à caractère financier de l'organisation. Elle assume son rôle en lien avec les objectifs stratégiques en prenant en considération les différents enjeux organisationnels.

Plus spécifiquement l'équipe de la direction des ressources financières voit à :

- la coordination et le fonctionnement du processus de planification et du contrôle budgétaire de l'organisation;
- L=la coordination et le fonctionnement des opérations comptables.

La DRF est impliquée dans l'évaluation de la performance de l'organisation en ce qui concerne l'évaluation des coûts d'opération des secteurs d'activités, notamment le coût par cas.

Elle fournit à l'équipe de direction les informations financières nécessaires à la prise de décision. Il s'agit également d'une direction qui dispense du soutien à l'ensemble des gestionnaires de l'organisation afin que ceux-ci puissent s'acquitter de leur responsabilité au chapitre de la gestion financière.

3.4. Direction des services techniques (DST)

Cette direction compte plus de 200 employés. La DST doit assurer la gestion du plus grand parc immobilier des CISSS de la Montérégie avec plus de 131 installations, ce qui totalise plus de 2 800 000 pi². Ses installations sont réparties à travers toute la Montérégie, de Rigaud à Sorel en passant par Châteauguay et Valleyfield.

Elle se décline en trois grands volets.

Le premier volet, la planification immobilière, couvre :

- la prise en charge des projets de construction majeurs;
- la gestion des espaces et des baux;
- la gestion du mobilier et des équipements non médicaux
- le développement durable.

Le deuxième volet couvre les mesures d'urgence et la sécurité. Ce secteur est responsable :

- de la sécurité de l'ensemble de nos installations;
- de la gestion des stationnements;
- des plans de mesures d'urgence;
- de la prévention;
- des contrôles d'accès;
- et de la sécurité civile sur l'ensemble de notre territoire.

Le troisième volet, la gestion des opérations, comprend :

- les services d'hygiène et salubrité;
- et les installations matérielles;

3.5. Direction de la logistique et des ressources informationnelles (DLRI)

La DLRI a pour but de gérer efficacement le flux des activités (repas, équipements, matériel, transport, données sur les patients, etc.). La Direction de la logistique et des ressources informationnelles (DLRI) compte plus de 300 employés. Cette direction se décline en trois grands volets, soit :

Volet Ressources informationnelles et Génie biomédical

Les ressources informationnelles assurent la coordination des services informatiques et des systèmes d'informations tels que :

- Consolidation des environnements informatiques;
- Implantation, gestion et service support-conseil;
- Service de proximité pour l'ensemble des utilisateurs CISSSMO (environ 8800 employés);
- Équipements informatiques et téléphoniques;
- Actifs informationnels;
- Systèmes d'informations;
- Infrastructure technologique;
- Environnement serveur;
- Implantations d'envergure telles que systèmes clinico-administratifs, système financier, système clinique, etc.

En plus de la complexité connue d'un regroupement de 9 composantes, elle doit également travailler en étroite collaboration avec les 2 autres CISSS de la Montérégie qui travaillent actuellement sur une gouvernance régionale qui sera chapeautée par le CISSS de la Montérégie-Centre.

Le service de Génie biomédical a les mandats suivants :

- Des aides techniques (SAD) ainsi que la responsabilité des inventaires d'équipements pour le soutien à domicile du CISSSMO;
- L'entretien, la réparation, le remplacement et l'uniformisation des équipements médicaux (PEM).

Volet Approvisionnement et Activités logistiques

Le **Service de l'approvisionnement** (appels d'offres, mandats d'achats, contrats, achats) ainsi que les **activités logistiques** (buanderie/lingerie, distribution et entreposage, imprimerie, poste/messagerie, transport de biens ainsi que des usagers internes et externes, Service des aides techniques (SAT) – volet production (programme RAMQ) composent ce volet.

Ce volet a la mission d'harmoniser les pratiques et d'assurer la qualité des services sur un territoire très vaste composé de 131 adresses.

Volet Services alimentaires

Les services alimentaires sont présents sur 17 sites de productions différents et produisent plus de 2 680 000 repas par année en centre hospitalier et en CHSLD,

et ce, en offrant également des services spécialisés et adaptés aux besoins spécifiques de la clientèle. Les services alimentaires chapeautent également les divers services de restauration disponibles dans nos divers sites.

3.6. Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers (DSIEU)

La Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers compte plus de 1 000 employés.

Le **volet conseil** de la Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers veille à ce que le CISSS offre des soins infirmiers sécuritaires et de qualité dans l'ensemble de ses secteurs, en collaboration avec le Conseil des infirmières et infirmiers (CII). De plus, il voit au développement, à l'encadrement des pratiques, ainsi qu'à la formation clinique en soins infirmiers en étroite collaboration avec les directions cliniques.

Le **volet opérationnel** s'assure, quant à lui, d'offrir des soins et des services favorisant la qualité, l'accessibilité, la fluidité et l'efficacité dans les différents secteurs de la direction.

3.7. Direction des services professionnels et de l'enseignement médical (DSPEM)

La DSPEM est responsable des ressources humaines médicales et joue également un rôle-conseil et cogestionnaire pour l'organisation des services médicaux de la première ligne aux services spécialisés. Ainsi, cette direction est impliquée sur plusieurs volets.

Volet opérationnel

Tous les services de 2^e ligne en lien avec les médecins spécialistes sont dirigés par la DSPEM. De plus, la direction gère l'urgence, les blocs opératoires, les cliniques externes spécialisées, les soins intensifs, l'imagerie médicale, la pharmacie, la cancérologie ainsi que la gestion des lits au quotidien, le guichet d'accès à la clientèle orpheline (GACO), le groupe de médecine familiale (GMF), le département régional de médecine générale (DRMG), de même que les secteurs médico-administratifs : archives et accueil.

Volet conseil

La DSPEM joue un rôle-conseil en regard des affaires médicales dans les dossiers des directions cliniques et autres, dans l'organisation des services, dans la performance des services médicaux, de même que dans l'efficacité et la qualité des services. De plus, elle travaille en étroite collaboration avec le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), de même qu'elle assure la standardisation de la pratique médicale.

Elle joue un rôle-conseil en pharmacie sur toute l'utilisation des médicaments et de la préparation des ordonnances collectives.

Elle a aussi un rôle de central dans l'application de l'aide médicale à mourir.

Volet gestion médicale

La Direction des services professionnels et de l'enseignement médical est la direction des ressources humaines des médecins, dentistes et pharmaciens. Elle a le mandat de recrutement, des privilèges et obligations, mais également de gérer les dossiers des professionnels. En plus d'administrer les effectifs dans les différents services et programmes cliniques, elle coordonne la gestion avec les chefs de département et le CMDP, de toutes les affaires médicales du CISSMO.

De plus, la DSPeM est responsable de l'accès aux services, qu'ils soient spécialisés ou de première ligne.

Volet enseignement universitaire et recherche clinique

En ce qui a trait au volet de l'enseignement universitaire et recherche clinique, elle développe l'enseignement médical, gère l'unité de médecine familiale (UMF), développe des stages pour les externes et les résidents, donne son approbation aux différents projets de recherche et voit au développement et aux orientations de la recherche à travers le CISSMO.

3.8. Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

La DQEPE compte près de 60 employés. Cette direction se décline en trois grands volets, soit : la qualité, l'évaluation et la performance, ainsi que le volet éthique.

Volet de la qualité

- la coordination des activités liées à la prestation sécuritaire des soins et des services aux usagers;
- la gestion des risques dont notamment le soutien aux gestionnaires en matière d'analyse et suivi des incidents et accidents;
- la planification et la coordination des activités d'agrément pour le CISSMO;
- assure le suivi des plans d'action relatifs aux différents programmes d'accréditation, de certification ou d'évaluation pour les établissements publics et privés du territoire;
- soutient l'organisation dans l'appropriation d'une culture de « Lean Management » et voit au déploiement, préconisé par les meilleures pratiques, de l'approche « patient partenaire » par l'accompagnement des usagers et des personnes œuvrant au sein du CISSMO.

Volet évaluation et performance

- évaluation et gestion de la performance;
- assure le suivi des ententes de gestion;
- développe et implante des outils de suivis et de contrôle de la performance;
- soutient la mise en place de tableau de bord ou indicateurs;
- supporte les gestionnaires dans l'évaluation des programmes et assure une vigie sur la qualité et l'intégrité des données de production clinique et des statistiques.

Volet éthique

- service d'expertise-conseil afin de contribuer, de façon juste et éclairée, à soutenir les pratiques professionnelles et à apporter des pistes de solution aux questions et aux problèmes complexes qui lui sont soumis.

3.9. Direction des services multidisciplinaires et de l'enseignement universitaire (DSMEU)

La DSMEU compte près de 340 employés. La DSMEU se divise en deux grandes missions que l'on regroupe sous les volets « opérations » et « qualité et évolution de la pratique ».

Volet des opérations regroupe l'ensemble des services professionnels offerts dans les trois hôpitaux du CISSMO. On y retrouve :

- des services diagnostiques : audiologie, biologie médicale (laboratoires) et électrophysiologie;
- des services thérapeutiques : physiothérapie, ergothérapie, orthophonie, nutrition clinique, travail social et inhalothérapie.

À ces services s'ajoutent les soins spirituels offerts dans plusieurs installations de notre organisation, de même que le soutien aux activités bénévoles.

Volet qualité et évolution de la pratique soutient les directions cliniques et réalise ses mandats selon cinq grands axes d'intervention :

- le développement et l'évolution des pratiques professionnelles;
- la qualité de l'acte professionnel;
- la recherche et l'enseignement universitaire.
- l'innovation, l'organisation du travail et les technologies de l'information;
- la formation et le développement des compétences professionnelles.

Volet qualité et évolution de la pratique

- s'assure de soutenir les directions dans le développement de services performants basés sur les pratiques exemplaires pour répondre aux besoins du client.

Enfin, la DSMEU soutient les activités du conseil multidisciplinaire dans la réalisation de ses mandats.

3.10. Direction des programmes Déficiences (DPD)

La DPD offre des services d'adaptation et de réadaptation à une clientèle qui présente une déficience intellectuelle et/ou un trouble du spectre de l'autisme et/ou une déficience physique. C'est la direction la plus nombreuse du CISSSMO avec ses 1 700 employés.

Concrètement, c'est la fusion des services spécifiques de première ligne des quatre CISSS (Jardins-Roussillon, du Suroît, du Haut-Saint-Laurent et de Vaudreuil-Soulanges) et de trois établissements régionaux (CMR, SRSOR, CRDITEDME).

Cette direction offre :

- les services spécifiques de première ligne sur le territoire du CISSSMO;
- les services spécialisés de deuxième ligne en DI-TSA et DP pour le CISSSMO;
- les services spécialisés de deuxième ligne en DI-TSA et DP pour toute la Montérégie (CISSS de la Montérégie-Centre et CISSS de la Montérégie-Est) ainsi qu'une partie du CIUSSS de l'Estrie (secteurs de La Pommeraiie et de la Haute-Yamaska).

L'offre de service se déploie par programmes :

- Services spécifiques déficience intellectuelle (DI) - troubles du spectre de l'autisme (TSA) et déficience physique (DP) et programme spécialisé déficience intellectuelle (DI) 7 ans et plus
- Programme spécialisé troubles du spectre de l'autisme (TSA) 7 ans et plus
- Programmes spécialisés intégration au travail (PIT) et logement à soutien gradué
- Programme spécialisé du trouble du comportement et du trouble grave du comportement et Nexus
- Programme spécialisé déficience intellectuelle (DI) – troubles du spectre de l'autisme (TSA) – déficience motrice (DM) – déficience du langage (DL) pour la clientèle 0 à 6 ans
- Programme spécialisé intégration scolaire et communautaire – déficience intellectuelle sévère et profonde (DIS-DIP) et déficiences multiples
- Programmes spécialisés de déficience motrice (DM) et déficience du langage (DL) 7 ans et plus

Cette direction comprend également un parc de plus de 500 ressources d'hébergement de ressources intermédiaires et de type familial qui hébergent plus de 1600 usagers, 20 résidences spécialisées en DI-TSA et deux cliniques d'évaluation des troubles du spectre de l'autisme ainsi qu'une clinique d'évaluation régionale des troubles complexes du spectre de l'autisme.

Elle compte également 35 places en unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI), destinées à la clientèle qui présente une déficience physique, soit motrice, auditive ou langagière.

3.11. Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA)

La DPSAPA regroupe tous les services destinés aux personnes en perte d'autonomie (perte d'autonomie fonctionnelle permanente ou temporaire, problèmes cognitifs, maladies chroniques, etc.) ainsi qu'à leur entourage, dispensés dans un établissement, à domicile ou dans un autre lieu.

Elle regroupe des services tels que :

- Les services offerts à domicile (soins infirmiers, soins d'assistance, services psychosociaux, services de réadaptation, inhalothérapie, nutritionniste, etc.);
- Les CHSLD et les RNI (ressources non institutionnelles);
- Les UCDG (unités de courte durée gériatrique);
- Les soins palliatifs et de fin de vie;
- La psychogériatrie;
- Les UTRF (unités transitoires de récupération fonctionnelle) et les URFI (unités de réadaptation fonctionnelle intensive);
- Les centres de jour ;
- Les programmes de répit, de convalescence, d'hébergement temporaire, etc.;
- Les liens avec les résidences privées pour personnes âgées.

3.12. Direction des programmes Santé mentale et Dépendances (DPSMD)

La DPSMD compte plus de 400 employés. Elle offre une gamme complète de services en santé et services sociaux afin d'améliorer et de maintenir la santé physique et mentale de notre population. Ce service est considéré comme la porte d'entrée aux services sociaux du réseau et s'arrime avec les programmes spécifiques et spécialisés, lorsque requis ou encore avec les ressources ou services offerts dans la communauté.

Des services de :

- consultations psychosociales de courte durée sont offertes dans les services psychosociaux généraux.

- santé mentale adulte de 1^{re} et de 2^e ligne sont offerts en individuel ou en groupe; évaluation, intervention de crise, suivi et traitement de 1^{re} et 2^e ligne, suivi d'intensité variable, suivi intensif dans le milieu, hébergement en ressources non institutionnelles de type RI ou RTF, évaluation d'aptitude à comparaître ou de responsabilité criminelle, évaluation de curatelle, etc.

Du côté hospitalier :

- des services de consultations psychiatriques en support à l'urgence hospitalière sont offerts et servent de porte d'entrée à l'unité d'intervention brève ou encore donnent accès à nos unités psychiatriques de soins aigus de courte durée;
- les services infirmiers spécialisés en dépendance présents à l'urgence repèrent les usagers qui requièrent des services externes de réadaptation ou les réfèrent vers nos centres de désintoxication-réadaptation internes lorsque requis.

3.13. Direction des programmes Jeunesse et des Activités de santé publique (DPJASP)

La DPJASP compte plus de 450 intervenants qui œuvrent au développement d'une qualité de vie optimale pour les nouveau-nés, les jeunes et leurs familles et l'ensemble de la communauté de la Montérégie-Ouest.

Mère-enfant

Le Pavillon des naissances de l'Hôpital Anna-Laberge (20 chambres) et le Centre mère-enfant de l'Hôpital du Suroît (14 chambres) offrent un environnement aux conditions optimales.

Programmes jeunesse

Les programmes jeunesse 0-5 ans et les programmes jeunesse 6-17 ans soutiennent les mères et les pères dans leur expérience périnatale et leur adaptation à leur nouveau rôle, plus particulièrement dans le développement de leurs habiletés parentales.

De plus, ils regroupent, de la petite enfance jusqu'à l'âge adulte, les services destinés aux jeunes qui ont besoin d'une aide appropriée pour assurer leur sécurité et leur développement (abus, négligence, etc.) ou pour éviter que ceux-ci ne soient compromis.

Ces services s'adressent aussi aux jeunes qui ont des problèmes de comportement ou des difficultés d'adaptation sociale (délinquance, violence, idées

suicidaires, etc.). Bien entendu, une gamme diversifiée de services est aussi offerte à leur famille.

Santé mentale jeunesse

La DPJASP travaille également à l'implantation d'un réseau intégré de services en santé mentale jeunesse de première et deuxième lignes destiné aux enfants et à leur famille.

Santé publique

En plus de l'offre de services destinée aux jeunes, la DPJASP est responsable de la mise en œuvre et de la coordination des activités inscrites au Plan national de santé publique.

4. Groupe de travail responsable du plan d'action

Description du groupe de travail

Le CISSS de la Montérégie-Ouest a mis sur pied un groupe de travail responsable de proposer un premier plan d'action au comité de Direction.

Les membres du groupe de travail sont :

- Mathieu Bouffard, chef du Service des achats, Direction de la logistique et des ressources informationnelles (DLRI);
- Sébastien Desrosiers, conseiller-cadre aux projets immobiliers, coordination des projets immobiliers, Direction des services techniques (DST);
- Marie-Andrée Lebeuf, agente de gestion du personnel - secteur dotation, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ);
- Janie-Maude Legault, technicienne en communication, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ);
- Richard Thiboutot, adjoint au Directeur et coordonnateur du PAPH, Direction des programmes Déficiences (DPD).

Ce comité de travail a la responsabilité d'assurer le suivi des mesures convenues au plan d'action, en faire une mise à jour et en rendre compte au comité de Direction du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Les collaborateurs rencontrés dans le cadre du premier plan d'action :

- Lucille Bargiel, Comité des usagers du centre intégré (CUCI)
- Alexandrine Côté, Commissaire locale aux plaintes
- Pauline Couture, Groupement des Associations de Personnes Handicapées de la Rive-Sud de Montréal (GAPHRSM)
- Marie Montplaisir, Groupement des Associations de Personnes Handicapées du Richelieu-Yamaska (GAPHRY)

5. Identification des obstacles priorités et des mesures retenues à la suite de la démarche de diagnostic organisationnel

5.1 Identification des obstacles au CISSS de la Montérégie-Ouest

Thème 1 : Proportion de personnes handicapées à l'emploi du CISSS

- Les données du fichier des personnes handicapées à l'emploi du CISSS de la Montérégie-Ouest ne sont pas représentatives de la réalité
- Le taux de représentativité actuel des personnes handicapées à l'emploi au CISSS de la Montérégie-Ouest est inférieur au taux visé par la Loi (Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics)

Thème 2 : Le respect de la politique d'accès aux documents et services

- L'établissement ne dispose pas de mesures d'accommodement particulières visant à assurer l'accès aux documents et aux services

Thème 3 : L'accessibilité WEB

- Les standards d'accessibilité Web définis par le Conseil du trésor ne sont pas appliqués pour le site Web du CISSS de la Montérégie-Ouest (www.santemo.quebec)

Thème 4 : L'approvisionnement en biens en services

- Aucune demande n'est faite dans les appels d'offres pour exiger les standards d'accessibilité

Thème 5 : L'accessibilité aux installations

- Toutes les anciennes composantes du CISSS de la Montérégie-Ouest disposaient de plans directeurs immobiliers dans lesquels l'aspect « accessibilité » des projets à venir pouvait être indiqué
- Les quelques installations auditées au cours des dernières années ne nous permettent pas d'avoir un portrait complet de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées
- Les résultats des audits et des visites d'installations ont révélé des anomalies devant être corrigées

Thème 6 : Le développement durable

- À la suite de la publication du plan d'action ministériel dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable, un plan d'action du CISSS de la Montérégie-Ouest sera élaboré

Thème 7 : Les activités prévues pour la semaine québécoise des personnes handicapées

- Les pratiques courantes des différentes composantes de l'établissement dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées : la majorité des anciennes composantes ont l'habitude de tenir des activités ou d'informer les employés

5.2 Le plan d'action – les obstacles et les mesures retenues

Thème 1 : Proportion de personnes handicapées à l'emploi du CISSS

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables	Suivis Actions entreprises à ce jour
					Date de début	Date de fin		
Les données du fichier des personnes handicapées à l'emploi du CISSS MO ne sont pas représentatives de la réalité	Se doter d'un portrait clair de la situation actuelle	Mettre à jour le fichier	DRHCAJ - opérations		2017	2017	Taux réel de personnes handicapées à l'emploi	
Le taux de représentativité actuel des personnes handicapées à l'emploi au CISSS MO est inférieur au taux visé par la Loi	Procéder à l'embauche et à l'intégration au travail de personnes ayant un handicap	Poursuivre notre pratique d'inscrire sur les offres d'emploi que nous invitons les personnes handicapées à soumettre leur candidature et que des mesures d'adaptation peuvent être offertes	DRHCAJ - opérations	Regroupements des organismes pour personnes handicapées	En continu 2017	2020	100 % des offres d'emploi contiennent cette mention - Suivi de la progression du nombre de curriculum vitae reçus - Suivi du nombre de personnes handicapées recrutées	
		Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes oeuvrant auprès des personnes handicapées	DRHCAJ - opérations		2017	2018	100% de nos offres sont publiées aux organismes	
		Appliquer un taux de nomination préférentiel pour les personnes handicapées pour certains postes, lorsque possible, jusqu'à l'atteinte de l'objectif de représentation	DRHCAJ - opérations		En continu 2017	2020	Suivis de la progression du nombre de personnes handicapées recrutées	

Thème 2 : Le respect de la politique d'accès aux documents et services

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables	Suivis
					Date de début	Date de fin		Actions entreprises à ce jour
L'établissement ne dispose pas de mesures d'accommodement particulières visant à assurer l'accès aux documents et aux services	Accès aux documents : Permettre aux personnes ayant un handicap d'obtenir de l'aide et de l'accompagnement lors d'une demande d'accès aux documents en format adapté selon les normes	Développer une procédure pour le demandeur afin d'obtenir un document en format adapté	DRHCAJ Communications	Service des communications du CISSS ME et du CISSS de la Montérégie-Centre (démarche auprès de l'Institut Nazareth et Louis-Braille)	2017	2018	Procédure disponible	
		Faire connaître la procédure à toutes les directions pouvant être interpellées à l'interne						
		Diffuser notre procédure à l'interne et à l'externe et l'adapter pour qu'elle puisse être utilisée par les personnes ayant un handicap						
	Accès aux services : Sensibiliser les décideurs à l'approche inclusive et à l'accessibilité universelle	Présentation lors d'une rencontre des gestionnaires de l'ensemble de l'établissement	Coordonnateur PAPH	DRHCAJ Services des communications Regroupements des organismes pour personnes handicapées (au besoin pour faire une démonstration ou un atelier avec les gestionnaires) DPD (PSAC)	2017	2018	Présentation faite	

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables	Suivis Actions entreprises à ce jour
					Date de début	Date de fin		
		Présentation au personnel qui accueille la clientèle		Regroupements des organismes pour personnes handicapées	2018	2020	Nombre de présentations réalisées	
		Participation à des Tables de concertation	DPD	Municipalités Commissions scolaires Regroupements des organismes pour personnes handicapées	2017-	2020	Nombre de présentations réalisées	

Thème 3 : L'accessibilité WEB

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables	Suivis Actions entreprises à ce jour
					Date de début	Date de fin		
Les standards d'accessibilité Web définis par le Conseil du trésor ne sont pas appliqués pour le site Web du CISSS de la Montérégie-Ouest (www.santemo.quebec)	Lors de la création du nouveau portail Web montréalais et de l'Intranet CISSMO, s'assurer que les standards d'accessibilité Web permettant de répondre aux besoins des personnes handicapées soient pris en compte et intégrés dans la programmation	Intégrer les trois standards d'accessibilité (au site Web et au site Intranet) - accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) - accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) - accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03)	DRHCAJ – Communications	DLRI	2017 (Intranet)	2018	Répondre aux standards SGQRI 008-01, 008-02 et 008-03	

Thème 4 : L'approvisionnement en biens et services

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables	Suivis
					Date de début	Date de fin		Actions entreprises à ce jour
Aucune demande n'est faite dans les appels d'offres pour exiger les standards d'accessibilité	Intégrer les standards d'accessibilité lors de l'approvisionnement en biens et services	Modifier la Politique d'approvisionnement afin d'inclure la notion d'approvisionnement accessible	DLRI		2017	2018	Politique et procédure révisées et approuvées par les instances concernées	
		Réviser la procédure d'achat selon les notions d'approvisionnement accessible			2017	2018		
		Modifier les modèles d'appel d'offres pour intégrer les notions d'approvisionnement accessible	DLRI		2017	2018	Documents d'appel d'offres modifiés	
		Former et sensibiliser le personnel du Service des approvisionnements sur l'approvisionnement accessible			2017	2018 et en continu	Tout le personnel concerné a reçu la formation au sujet de l'approvisionnement accessible	

Thème 5 : L'accessibilité aux installations

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables	Suivis Actions entreprises à ce jour
					Date de début	Date de fin		
Toutes les anciennes composantes du CISSS de la Montérégie-Ouest disposaient de plans directeurs immobiliers dans lesquels l'aspect « accessibilité » des projets à venir pouvait être indiqué	S'assurer de compléter l'aspect « accessibilité » lors de l'inscription de nouveaux projets immobiliers applicables	Ajouter l'aspect « accessibilité » aux documents de demande de projets immobiliers afin d'améliorer l'identification des projets liés à cet aspect	DST - Immobilisations		2017	2018	Diffusion des documents de demande de projets immobiliers standardisés	
		Poursuivre l'inscription des projets aux plans directeurs immobiliers en indiquant l'aspect « accessibilité » des projets			En continu 2017	2020	100 % des projets inscrits au plan directeur immobilier indique l'aspect «accessibilité » lorsqu'applicable	
Les quelques installations auditées au cours des dernières années ne nous permettent pas d'avoir un portrait complet de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées	Améliorer le portrait de l'état de l'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées	Développer une grille d'évaluation standardisée spécifique à l'accessibilité afin de procéder à l'évaluation de nos installations	DST - immobilisations		2017	2018	Émission d'une grille d'évaluation standardisée	
		Débuter l'évaluation de l'ensemble des installations en priorisant les missions hospitalières et en centre d'hébergement	DST - Opérations		2016	2020	% des installations priorisées évaluées	
		Convenir avec la Commissaire aux plaintes d'un mécanisme de transmission des plaintes lié à l'accessibilité	DST - Opérations	Commissaire aux plaintes	2017	2018	Un mécanisme de transmission des plaintes est fonctionnel	

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables	Suivis Actions entreprises à ce jour
					Date de début	Date de fin		
Les résultats des audits et des visites d'installations ont révélé des anomalies devant être corrigées	Procéder à la correction des anomalies identifiées	Définir les projets à réaliser afin de corriger les anomalies identifiées	DST - Opérations		2017	2018	• % des anomalies identifiées liées à un projet immobilier	
		Tenir compte de l'aspect « accessibilité » lors de la priorisation des projets	DST - Opérations		En continu 2017	2020	• Un mécanisme de priorisation tenant compte de l'aspect « accessibilité » est mis en place	

Thème 6 : Le développement durable

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables	Suivis Actions entreprises à ce jour
					Date de début	Date de fin		
À la suite de la publication du plan d'action ministériel dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable, un plan d'action du CISSS de la Montérégie-Ouest sera élaboré	Doter l'établissement d'une politique en développement durable	À définir dans le cadre de l'élaboration de la politique	DST – Immobilisations	Toutes les directions	2017	2020	• Respect des échéanciers ministériels	

Thème 7 : Les activités prévues pour la semaine québécoise des personnes handicapées

Constats / obstacles	Objectifs	Moyens / Activités	Responsables	Collaborateurs	Échéanciers		Indicateurs / Livrables	Suivis Actions entreprises à ce jour
					Date de début	Date de fin		
Les pratiques courantes des différentes composantes de l'établissement dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées sont différentes : la majorité des anciennes composantes ont l'habitude de tenir des activités ou d'informer les employés	Faire connaître davantage cette semaine thématique sur notre territoire et sensibiliser nos employés aux différentes réalités des personnes ayant un handicap	Harmoniser les pratiques de toutes les composantes de l'organisation	DRHCAJ Communications	DPD pour l'organisation d'activités de sensibilisation Coordonnateur PAPH	Annuellement en juin		Programmation d'activités harmonisée	
		Organiser des activités de sensibilisation pour nos employés et pour la population dans nos milieux en utilisant notre expertise (mandat régional en réadaptation)			Annuellement en juin		Nombre d'activités réalisées sur l'ensemble du territoire	
		Sensibiliser les employés sur la réalité des personnes ayant un handicap (édition spéciale d'espaceCISSSMO.com, capsules vidéo, mythes et réalités, portraits de personnes ayant un handicap à l'interne, médias sociaux, relations médias, etc.)			Annuellement en juin		Nombre de diffusions à l'aide de différents outils de communication	

6. Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action a été adopté le 14 mars 2017 par le comité de Direction du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Il sera rendu public sur notre site web à l'adresse suivante : www.santemo.quebec

7. Mise en œuvre du plan d'action

Le groupe de travail s'est donné plusieurs moyens pour assurer la mise en œuvre du plan d'action.

Ces moyens sont :

- rencontres du comité permanent du PAPH à raison de 3 fois par année;
- production d'un bilan annuel du PAPH;
- dépôt du bilan annuel au comité de Direction du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- souligner les bons coups, encourager et apprécier les efforts du personnel par différents moyens de communication.

L'ensemble des directions sont concernées par ce plan d'action et doivent réaliser et assurer le suivi des mesures. Pour sa part, le coordonnateur du PAPH, supporté par le groupe de travail, a la responsabilité de s'assurer que les objectifs sont atteints, de publier le bilan annuel du plan d'action et de réviser celui-ci dans une perspective de pertinence des actions.

8. Reddition de compte : Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Le CISSS de la Montérégie-Ouest procèdera, annuellement, à une reddition de compte à l'Office des personnes handicapées du Québec quant aux mesures d'accommodement et des plaintes reçues et traitées en lien avec la politique gouvernementale « Accès aux document et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ».

9. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts par l'organisation aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

- M. Richard Thiboutot, adjoint au directeur des programmes Déficiences et coordonnateur du PAPH

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
Direction des programmes Déficiences
Services externes - Saint-Jean-sur-Richelieu
315, rue Macdonald, bureau 105
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 8J3
Téléphone : 450 348-6121, poste 2237
Télécopieur : 450 348-8440

Ce dernier verra à identifier la meilleure instance de l'établissement pour répondre aux dites demandes.

ANNEXE

Organigramme de la haute direction
CISSS de la Montérégie-Ouest

6 février 2016



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

Québec

