



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

BILAN 2021 – 2022

Mise à jour du plan d'action 2022 - 2023

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

MISE EN CONTEXTE

L'adoption de la Loi modifiant la gouvernance et l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux a entraîné de nouvelles responsabilités pour les établissements au regard de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1).

Article 61.1

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte, en outre, tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Article 1.2

La notion de personne handicapée est ainsi définie par la loi : « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. » Cette même loi rappelle l'importance de permettre aux personnes ayant des limitations de participer aux décisions qui les concernent.

En complément de l'article 1.2, le modèle conceptuel de production du handicap (PPH) précise qu'une situation de handicap correspond à la réduction de la réalisation ou à l'incapacité à réaliser des habitudes de vie, résultant de l'interaction entre les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques personnelles) et les facteurs environnementaux (les facilitateurs et les obstacles).

Selon le Modèle de développement humain – Processus de production du handicap (MDH-PPH), les habitudes de vie se regroupent selon deux classes : « activités courantes » et en « rôles sociaux ». Les activités courantes et les rôles sociaux sont chacun composés de six catégories d'habitudes de vie.

Activités courantes

- Communications
- Déplacements
- Nutrition
- Condition corporelle
- Soins personnels
- Habitation

Rôles sociaux

- Responsabilités
- Relations interpersonnelles
- Vie communautaire
- Éducation
- Travail
- Loisirs

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale est soucieux de favoriser l'intégration des personnes handicapées, peu importe la nature de leurs déficiences et incapacités, qu'elles soient de nature physique, mentale ou neurologiques.

Le présent document fait état du bilan des mesures mises en place prévues dans le plan d'action 2020-2023 du CIUSSS de la Capitale-Nationale couvrant la période d'avril 2021 à mars 2022 mais il comporte aussi certaines mises à jour du plan d'action pour la période 2022-2023.

PRÉSENTATION DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

SA MISSION

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale contribue activement à améliorer la santé globale de la population de son territoire. Il offre aux usagers et à leurs proches des soins et des services de santé et des services sociaux de proximité, intégrés et accessibles.

Axés sur la qualité, la sécurité et la performance, ces soins et ces services s'appuient sur les meilleures pratiques et l'innovation, avec la participation des usagers, de leurs proches et des personnes qui œuvrent au sein de l'organisation.

Il mobilise et coordonne les réseaux locaux afin de répondre aux besoins de sa population.

Affilié à l'Université Laval et en collaboration avec les établissements d'enseignement, il assure un enseignement de qualité, développe des connaissances et des pratiques de pointe. Il favorise également le partage et le rayonnement des savoirs scientifiques et cliniques afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts.

SA VISION

Être un leader reconnu pour l'excellence et l'accessibilité de ses soins et de ses services qui a la confiance de la population et de ses partenaires et qui est une organisation universitaire inspirante pour le personnel, les médecins et les chercheurs.

SES VALEURS

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale fonde ses actions sur les cinq valeurs organisationnelles suivantes : la bienveillance, le respect, la collaboration, la responsabilisation et l'audace.

Bienveillance

Se manifeste par des relations guidées par la recherche du bien des uns et des autres.

Respect

Se caractérise par la reconnaissance en la capacité d'agir de toute personne que l'on traite avec dignité et dont nous estimons la valeur.

Collaboration

Se manifeste par l'engagement des personnes qui œuvrent au CIUSSS de la Capitale-nationale à s'impliquer au sein des équipes de travail et à y intégrer, à titre de membre à part entière, les usagers, leurs proches et les partenaires dans l'atteinte d'un but commun.

Responsabilisation

Se manifeste par la rigueur et l'imputabilité afin de contribuer à la réalisation de la mission de l'établissement en demeurant centrée sur l'expérience et les besoins de l'utilisateur et de ses proches.

Audace

Se traduit par une attitude proactive face au changement et l'aptitude à saisir les opportunités, tout en faisant preuve de créativité, d'innovation et de courage.

Centre administratif
2915, avenue du Bourg-Royal
Québec (Québec) G1C 3S2
Téléphone : 418 266-1019

www.ciuSSScn.ca



CIUSSS de la Capitale-Nationale

LE CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

Portrait général

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec



Québec



Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale poursuit des objectifs de qualité et de performance en plaçant l'USAGER AU CENTRE DE SES DÉCISIONS ET DE SES ACTIONS.

UN VASTE TERRITOIRE ET UNE POPULATION DIVERSIFIÉE

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale dessert les milieux ruraux ou urbains des régions de Charlevoix, de Québec et de Portneuf.

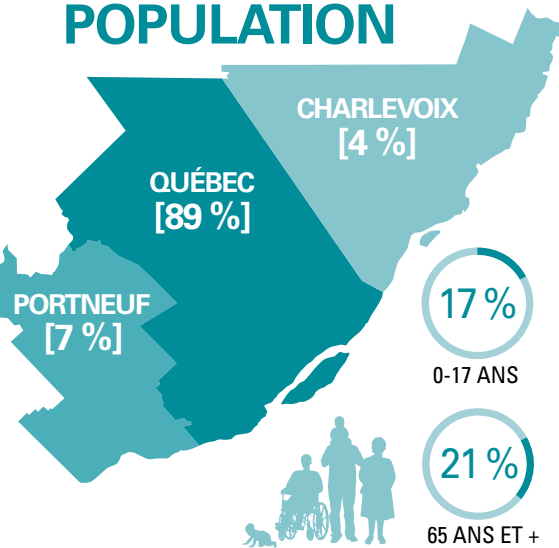
LE CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

RÉPOND AUX BESOINS DE

755 459
CITOYENS*

RÉSIDENT SUR UN
TERRITOIRE
DE 18 643 KM²

RÉPARTITION DE LA POPULATION



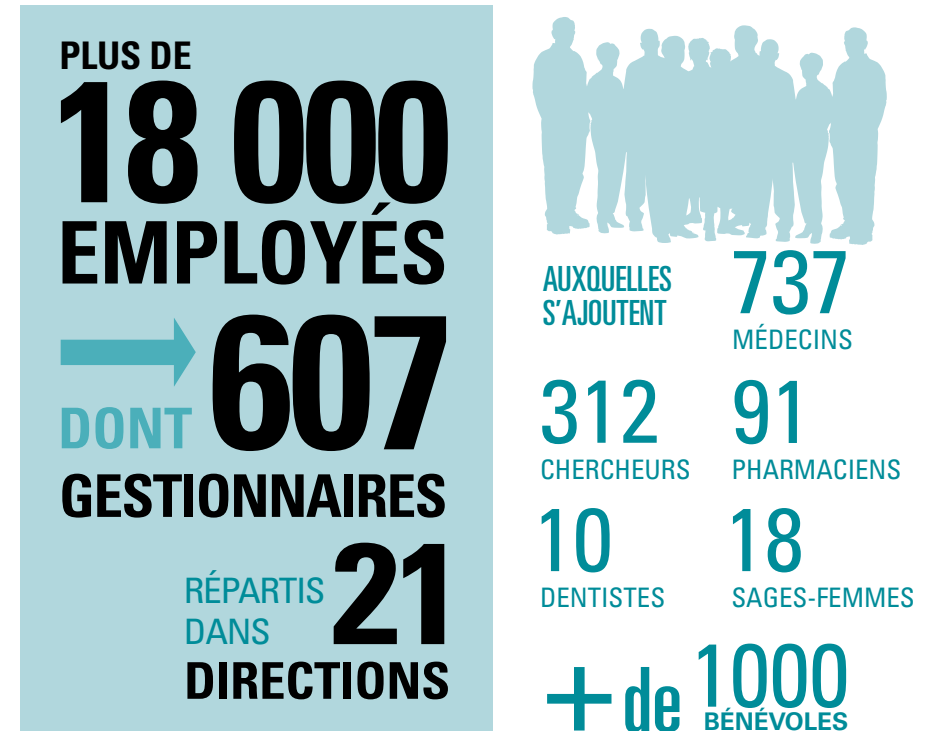
Pour en savoir plus sur les données de santé de cette population, consultez le rapport *La santé de la population de la Capitale-Nationale en bref* sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale, dans la section *Publications*.

SES CARACTÉRISTIQUES

- Est l'établissement qui compte le plus grand nombre d'employés (17 546) en santé et en services sociaux de la Capitale-Nationale.
- Constitue un réseau d'excellence en soins et en services de santé et sociaux, en recherche et en enseignement tout en assurant la promotion et la protection de la santé publique.
- Regroupe quatre centres de recherche et quatre instituts universitaires.
- Collabore avec 12 fondations.
- Est responsable de plus de 200 installations.
- Offre des soins et des services à la communauté anglophone et à la population immigrante de son territoire.
- Gère un budget annuel de fonctionnement de 1,5 G\$.

SES RESSOURCES HUMAINES

DES PERSONNES ENGAGÉES ET COMPÉTENTES



Ces personnes travaillent en partenariat, notamment, avec les autres établissements du réseau, les organismes communautaires, les cliniques médicales et les pharmaciens privés, en milieu scolaire, et avec toute autre organisation qui s'intéresse à la santé et au mieux-être de la population de son territoire.

DES SOINS ET DES SERVICES DE PROXIMITÉ

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale offre des soins de santé et des services sociaux de proximité, de la prévention jusqu'aux soins de fin de vie, à toute la population : les enfants, les parents, la famille, les adolescents, les jeunes adultes, les adultes et les aînés. Pour connaître la gamme des services offerts, visitez le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale à ciussscn.ca.

LE CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE VISE

- une amélioration de l'accessibilité et la continuité des services;
- une véritable intégration des services offerts à la population axée sur la satisfaction des usagers;
- une harmonisation des pratiques;
- une offre de soins qui facilite le parcours de l'utilisateur et celui de ses proches;
- une offre de service de qualité et sécuritaire;
- une gestion dynamique de la performance.

Services offerts et personnel présent dans différents types de ressources comme :

- 9 ateliers de travail
- 62 centres d'activité de jour dont 33 en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme
- 4 centres de réadaptation
- 29 centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)
- 6 centres hospitaliers (CH)
- 28 centres locaux de services communautaires (CLSC)
- 8 foyers de groupe
- 33 groupes de médecine de famille (GMF), dont 5 GMF-U et 7 GMF-R
- 4 instituts universitaires et 4 centres de recherche
- 1 maison de naissance
- 29 plateaux de travail
- 2 cliniques externes en gériatrie
- 22 résidences à assistance continue (21 pour les usagers présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme et 1 pour les usagers présentant un trouble grave de comportement)
- 156 résidences privées pour aînés (RPA)
- 10 ressources d'hébergement en dépendance et jeu pathologique (RHD)
- 748 ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF)
- 7 salles d'urgence en santé physique et 2 salles d'urgence en psychiatrie

Exploitation des lits

Longue durée

- 4 635 lits en centre d'hébergement de soins de longue durée répartis :
 - 2846 lits en CHSLD public
 - 1034 lits en CHSLD privé conventionné
 - 101 lits en soins de longue durée psychiatrique
 - 650 lits en RI au soutien à l'autonomie des personnes âgées

Courte durée

- 30 lits en pédopsychiatrie
- 282 lits en psychiatrie
- 351 lits en santé physique
- 131 lits en gériatrie (UCDG et URFI)

Les données statistiques présentées dans le document sont indiquées sous réserve de modifications.

Préambule

Le bien-être et la sécurité de tous les usagers et notamment des personnes handicapées sont au centre des priorités du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Depuis le début de la pandémie, et ce malgré les défis inhérents au contexte, tous les efforts ont été déployés afin de s'assurer que les besoins des usagers sont bien répondus et que toutes les mesures nécessaires sont prises le cas échéant. D'ailleurs, les dispositifs de communication, mis en place au début de la pandémie ont été maintenus et améliorés, afin de permettre aux différents acteurs du réseau de la santé et des services sociaux, d'obtenir les informations en temps réel, à l'instar des rencontres périodiques avec les représentants des organismes de personnes handicapées, ou bien les caucus au sein de l'établissement entre les organisateurs communautaires ainsi que les représentants des directions cliniques.

La période 2021-2022 marque le retour graduel de certaines activités qui ont été suspendues ou bien arrêtées à cause de la pandémie. Néanmoins, la crise sanitaire, qui perdure, a fait en sorte que l'organisation des services et les priorités de toutes les directions de l'établissement ont été adaptées en conséquence. La mise en place des mesures prévues par le plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS de la Capitale-Nationale a été réalisée dans ce contexte. Par conséquent, certaines actions prévues dans le plan d'action n'ont pas pu être effectuées entièrement. Parfois, elles ont été reportées soit afin de respecter les exigences sanitaires soit afin de répondre à d'autres impératifs requis par le contexte.

Par ailleurs, le plan d'action pour la période 2022-2023 a été mis à jour. De nouvelles mesures ont été ajoutées et d'autres précisions ont été apportées qui renforcent ainsi les engagements du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'égard des personnes handicapées.

Dans la première partie du présent document, nous allons d'abord dresser le bilan 2021-2022 et par la suite nous allons présenter le plan d'action 2020-2023 mis à jour.

1. BILAN DES MESURES 2021-2022

1. Attraction et maintien en emploi				
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	État de réalisation et commentaires ou suite à donner
1.1 Complexité de recenser le nombre réel d'employés se considérant comme ayant une incapacité	Produire annuellement le portrait du nombre réel d'employés ayant une incapacité	<ul style="list-style-type: none"> - Bonifier les moyens permettant de produire le portrait réel du nombre d'employés ayant une incapacité - Sensibiliser le personnel à l'importance de déclarer leurs incapacités, bien que cela demeure volontaire 	Portrait disponible du nombre de personnes handicapées à l'embauche du CIUSSS de la Capitale-Nationale	<p>Reporté</p> <p>La production des chiffres de représentativité n'a pas pu se faire.</p>
1.2 Difficulté d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein du personnel embauché	Augmenter le nombre de personnes handicapées embauchées	<ul style="list-style-type: none"> - Se doter d'une stratégie d'attraction et de recrutement des personnes handicapées - Identifier les postes de travail pouvant être accessibles aux employés ayant une incapacité - Adapter des postes de travail pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées 	Données disponibles sur l'amélioration de l'embauche	<p>Partiellement réalisé</p> <p>L'établissement s'est doté d'une stratégie d'attraction et de recrutement pour les personnes handicapées.</p> <p>La production des statistiques sur le nombre de personnes handicapées n'a pas pu se faire.</p>
1.3 Importance d'évaluer l'efficacité des services socioprofessionnels en matière d'intégration en emploi des personnes handicapées	Intégrer les personnes handicapées dans des emplois au CIUSSS de la Capitale-Nationale	Actualiser le projet stratégique de transformation du continuum des services socioprofessionnels	Nombre de personnes handicapées intégrées en emploi grâce aux services socioprofessionnels	<p>Réalisé en continu</p> <p>Reprise graduelle des activités suspendues durant de la pandémie</p> <p>215 usagers intégrés en emploi via les services socioprofessionnels</p>

1.4 Nécessité de dresser le portrait des mesures d'accommodement offertes aux employés	Assurer aux personnes handicapées un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces	<ul style="list-style-type: none"> - Recenser les informations relatives à l'adaptation des postes de travail ou toute autre mesure d'accommodement pour les employés - S'assurer que l'information est disponible annuellement 	Données disponibles sur les mesures d'accommodement pour les employés	<p>Réalisé en continu</p> <p>Chaque direction met systématiquement en place des mesures d'accommodement pour ses employés lorsque l'occasion se présente.</p>
--	---	---	---	--

1.4 Exemples de mesures d'accommodement déployées en 2021-2022 :

Direction des services multidisciplinaires (DSM) :

Des mesures ont été adaptées en fonction des nouveaux besoins émergents dans le service 811 (Info Santé et social) et archives :

1. Adaptation d'outils de travail (en braille) en collaboration avec l' Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ) pour une personne non voyante en fonction de changements technologiques (fiche d'appel) au niveau du système informatique.
2. Poursuite d'intensification depuis 2020 de la demande d'une interprète aux caucus d'équipe pour soutien à l'agente de l'IRD PQ St-Louis. Adaptation des outils de travail selon ses besoins.

Direction des services techniques (DST) :

1. Au Pavillon du Jeffery-Hale : Un monte-charge est mis à la disposition d'un employé en chaise roulante.
2. Des mesures ont été mises en place pour le chien d'un employé non voyant à savoir : une route H&S adaptée et une poubelle spéciale pour les excréments de chien
3. Au Jeffery-Hale : un espace de stationnement de plus à l'entrée des employés pour un employé spécifique
4. Aménagement d'un bureau pour une employée clinique (IRSL)
5. Pour le T4, un employé a demandé un stationnement plus près de l'hôpital pour réduire le déplacement. Stationnement obtenu après avoir montré sa vignette de personne à mobilité réduite.

2. Accès aux lieux				
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	État de réalisation et commentaires ou suite à donner
2.1 Les installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale ne répondent pas entièrement aux normes d'accessibilité sans obstacles	Améliorer l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et recenser les travaux qui rendraient les bâtiments du CIUSSS de la Capitale-Nationale accessibles - Exiger des standards d'accessibilité pour tous les travaux en cours 	Pourcentage des projets (construction, rénovation ou transformation) favorisant l'accès des personnes handicapées aux édifices	<p>Réalisé en continu</p> <p>L'accessibilité sans obstacles a fait l'objet de vérification par le bureau de projet. Des projets sont prévus au plan de conservation et de fonctionnalité immobilière (PCFI). Aussi, lors de projet spécifique de rénovation, l'accessibilité universelle est améliorée si possible. Par exemple : Projet en plans et devis- 160 Du Couvent (volet extérieur)</p>
2.2 La signalisation et les indications ne sont pas uniformisées et sèment de la confusion pour la clientèle ou les personnes étrangères aux bâtiments.	Offrir à la clientèle et aux employés une signalisation uniformisée à l'ensemble des sites du CIUSSS de la Capitale-Nationale, de façon à faciliter l'accès aux bâtiments et aux services	<ul style="list-style-type: none"> - Convenir de standards de signalisation pour l'ensemble des sites, conformément aux directives ministérielles - Se doter d'un plan de réalisation 	Taux d'harmonisation réalisé	<p>Réalisé en continu</p> <p>Toute la signalisation à l'extérieur est à refaire pour les installations du T1.</p> <p>Des travaux d'amélioration de la signalisation intérieure sont effectués lors des projets de rénovation dans les sites ciblés. Par exemple, pour le Centre d'hébergement Loretteville et le Centre hospitalier Chauveau : Améliorations de la signalisation pour les chambres.</p>

<p>2.3 Certains sites du CIUSSS de la Capitale-Nationale ne sont pas dotés de plans de mesures d'urgences accessibles et adaptés.</p>	<p>Assurer la sécurité des personnes handicapées dans les situations d'urgence</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des plans de mesures d'urgences adaptées pour les personnes handicapées - Mettre en place des méthodes d'évacuation et des systèmes d'alarmes adaptés 	<p>Pourcentage de sites dotés de plans de mesures d'urgences et méthodes d'évacuation adaptées</p>	<p>Réalisé en continu</p> <p>Dans chaque installation, les comités POMUD (Plan opérationnel des mesures d'urgence détaillé) et le gestionnaire répondant s'assurent que tous les employés ayant un handicap sont répertoriés afin que des mesures particulières puissent être mises en place.</p> <p>Dans le plan des occupants, un icône représentatif de l'handicap de la personne est placé dans son secteur afin de repérer rapidement les personnes handicapées et aviser les services d'urgence si une évacuation du secteur est requise.</p> <p>Le plan des occupants est disponible aux pompiers pour toutes situations d'urgence.</p> <p>Dans le cadre de la préparation de POMUD, les codes vert sont en préparation et ces derniers traiteront des mesures d'urgence adaptées.</p> <p>D'ici là, s'il y a des employés avec des besoins spécifiques, il y a des mesures locales. Par exemple, au Pavillon du Jeffrey-Hale, il y a de l'affichage pour l'évacuation de l'employé en chaise roulante.</p>
---	--	--	--	--

3. Communication et accès à l'information				
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	État de réalisation et commentaires ou suite à donner
3.1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et services offerts	Faciliter la recherche et la consultation de l'information pour les personnes handicapées	- Poursuivre l'accompagnement de l'équipe à l'accessibilité universelle auprès des différentes directions	Nombre d'intervention de l'équipe à l'accessibilité universelle (EAU) auprès des directions	<p>Réalisé en continu</p> <p>L'arrimage avec l'équipe à l'accessibilité universelle se fait systématiquement au besoin. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Été 2021 : Intervention sur l'accessibilité du Vaccin-O-Bus • Participation à l'appel d'offres pour des machines distributrices accessibles à l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDQP) • Participation à la Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la Ville de Québec
		- Rendre les outils de communication accessibles, entre autre, la refonte de notre site Web qui prendra en considération toutes les meilleures pratiques en matière d'accessibilité	Nombre d'outils de communication accessibles	<p>Réalisé en continu</p> <p>Les sites Web et les outils en ligne se conforment aux standards d'accessibilité proposés par le gouvernement du Québec.</p> <p>Une adresse courriel dédiée (formulaire sur le site Web) est à la disposition de toute personne qui constate une erreur ou qui a de la difficulté liée à l'accessibilité.</p>
3.2 Nécessité d'établir une communication efficace entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et ses partenaires communautaires	Améliorer les relations et les échanges d'information entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les organismes communautaires	Poursuivre les rencontres établies dans une structure de mécanisme de communication structuré entre les représentants des directions cliniques et les représentants des organismes communautaires	Nombre et fréquence de rencontres formelles	<p>Réalisé en continu</p> <p>Des rencontres régulières qui se sont intensifiées depuis le début de la pandémie ont été maintenues. A l'instar de la rencontre périodique entre la directrice des programmes en Déficience intellectuelle et</p>

				<p>trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DITSADP) et la co-directrice du regroupement des organismes des personnes handicapées de la région 03 (ROP03)</p> <p>D'autres mécanismes de communication ont été déployés par la Direction des services multidisciplinaires (DSM) en collaboration avec d'autres directions (Détails ici-bas)</p>
<p>Accès intégré et harmonisé (AIH)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déploiement des évidences du programme Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DITSADP) à l'ensemble des portes d'entrée • Consolidation des trajectoires de services • Déploiement de stratégies de pérennisation de l'accès intégré et harmonisé selon les meilleures pratiques en matière d'accessibilité et de continuité des services. 				
	<p>Faire connaître aux partenaires communautaires les portes d'entrées d'accès aux soins et services afin d'assurer un meilleur arrimage avec notre réseau et offrir une accessibilité fluide et rapide</p>	<p>- Prévoir des séances d'information sur les services disponibles (ex: 811, etc.)</p> <p>- Déployer le formulaire de référence aux soins et services de proximité</p>	<p>Nombre de référencement en provenant des organismes communautaires</p>	<p>Réalisé en continu</p> <p>Nombre de demandes référées par un organisme communautaire : 34 (fin janvier 2022)</p> <p>Déploiement du formulaire de référence dans les milieux communautaires Ce formulaire constitue la porte d'entrée des référents du milieu communautaire vers les services du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Il permettra notamment aux organismes communautaires de faire le pont vers les services du CIUSSS de la Capitale-Nationale en fournissant l'information à laquelle la proximité qu'ils ont avec la population leur donne accès.</p> <p>D'autres projets sont en développement entre différentes directions: (ici-bas)</p>

Direction des services multidisciplinaires (DSM), Direction des ressources humaines et des communications (DRHC) et Bureau du président-directeur général adjoint (PDGA)

Poursuite en 2022 du plan de communication en soutien à l'Accès intégré et harmonisé (AIH) :

- La DSM, en collaboration avec les organisateurs communautaires, effectuera une tournée auprès de tous les organismes communautaires du territoire. Pour les clientèles en Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DITSADP), il est prévu de préparer du matériel adapté pour la présentation et pour transmettre aux usagers.
- Poursuite des travaux menant à la production d'outils d'information sur les portes d'entrée et les services offerts au CIUSSS de la Capitale-Nationale et dans les réseaux locaux (ex. : répertoire des ressources Duberger-Les Saules, carton Que faire? Où aller? révision de la section Nos services du site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Février 2022 : Présentation au comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale de l'accès intégré et harmonisé (présentation des différentes portes d'entrée aux soins et services)

4. Processus d'approvisionnement lors d'achat de biens ou de services				
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	État de réalisation et commentaires ou suite à donner
4.1 Difficulté de recenser le nombre d'équipements qui visent l'amélioration de l'accessibilité et la réduction des obstacles pour les personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'utiliser ou d'avoir accès aux biens et services de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> - Faire le portrait global des achats réalisés par le service des approvisionnements dans une année - Estimer le pourcentage des achats de biens qui sont de type «approvisionnement visant l'amélioration de l'accessibilité», donc qui tient compte des besoins des personnes handicapées 	Portrait disponible du pourcentage d'achats qui tient en compte les besoins des personnes handicapées	<p>En cours de réalisation</p> <p>L'action doit être revue car il n'existe aucun indicateur ou outil actuel pouvant fournir la donnée. Les achats sont réalisés à partir de devis techniques réalisés pour des projets ou demandes ponctuelles pour achats de biens. Le système de gestion des achats n'a pas l'option de préciser si l'item a une fonction en ce sens.</p> <p>Le projet iMobilité : Un système intuitif de repérage et de navigation pour les établissements de santé, développé par le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRS) pourrait prendre le relais afin de géolocaliser, en temps réel, tous les équipements qui améliorent l'accessibilité et la réduction des obstacles.</p>
4.2 Nécessité de faire connaître ou de mettre à jour les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible	Encourager et faire connaître les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible.	- Former le personnel responsable des achats sur l'approvisionnement accessible	Pourcentage des responsables des achats ayant reçu la formation	<p>Réalisé en continu</p> <p>100% des professionnels du service des approvisionnements et volet contractuel ont été sensibilisés aux bonnes pratiques. Les techniciens et acheteurs se réfèrent aux requêtes des demandeurs (Importance de renseigner les demandeurs sur leurs responsabilités en lien avec leurs achats ou besoins).</p>

5. Sensibilisation				
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	État de réalisation et commentaires ou suite à donner
5.1 Méconnaissance des engagements du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'égard de personnes handicapées parmi les employés	Faire connaître l'existence du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) auprès du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler en étroite collaboration avec les différentes directions sur la diffusion du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) au sein de leurs équipes respectives - Diffuser le PAPH sur le site du CIUSSS de la Capitale-Nationale 	Nombre de consultations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) sur la zone CIUSSS	<p>Réalisé en continu</p> <p>Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées est publié sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale</p> <p>Chaque direction sensibilise son personnel quant à l'existence du PAPH sur le site web et/ou diffuse le PAPH par courriel</p>
5.2 Méconnaissance des soins et services et des trajectoires en réadaptation	Faire connaître les services et les trajectoires aux différentes directions du CIUSSS de la Capitale Nationale ainsi qu'à nos partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Mieux faire connaître les services de réadaptation auprès des différentes directions - Mieux faire connaître les offres de services aux partenaires œuvrant auprès des clientèles jeunes présentant un handicap (réseau scolaire, CHU, etc.) - Diffuser de l'information (fiches d'information, règlement, politique et procédure, etc.) auprès des autres directions et partenaires communautaires sur les services offerts en réadaptation 	- Nombre de rencontres tenues annuellement avec les différentes directions et partenaires communautaires	<p>Réalisé en continu</p> <p>Décembre 2021 : Rencontre de la direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DITSADP) avec des organismes partenaires et présentation de la gamme de services en DITSADP.</p> <p>Mars 2022 : Rencontre de la direction des programmes DITSADP avec les organisateurs communautaires répondants DITSADP de la Capitale-Nationale</p> <p>Travaux en cours : Accès intégré et harmonisé (AIH)</p>

Reddition de comptes 2021-2022 : plaintes et mesures d'accommodements liées à la Politique « Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »

Tel que mentionné dans nos précédents bilans, le Système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) utilisé par le Bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services ne permet pas actuellement d'extraire les statistiques ou des rapports ciblés permettant de générer l'information en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Par ailleurs, contrairement à l'année dernière, le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services pour la période 2021-2022 n'est pas encore disponible au moment de la rédaction du présent document.

Néanmoins, la collaboration étroite entre les directions interpellées et le Commissariat dans le traitement diligent des plaintes assure la mise en place des mesures nécessaires au bénéfice de l'utilisateur. En effet, pour chaque plainte, et après examen du dossier s'il y a lieu, le Bureau du commissariat aux plaintes peut adresser des recommandations ou des mesures correctives applicables immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation. Par conséquent, tout préjudice qui aurait fait l'objet d'une plainte entraîne la mise en place systématique de solutions par le service concerné.

En outre, il est important de souligner les travaux d'intervention effectués par l'équipe dédiée à l'accessibilité universelle du CIUSSS de la Capitale-Nationale, tant au sein de l'établissement que dans la communauté et auprès des partenaires externes. Pour la période 2021-2022, ces interventions ont permis à l'équipe de réaliser plusieurs projets qui visaient principalement certaines mesures comme l'accès aux lieux, mais également des projets qui ont comme objectif ultime la participation sociale qui transcende tous les axes du plan d'action.

D'ailleurs, le CIUSSS étant un centre universitaire, l'équipe en accessibilité universelle à travers le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS) participe au programme « Participation Sociale Ville Inclusive » (PSVI) qui se consacre au « développement et à l'application de solutions de réduction des obstacles systémiques à la participation sociale ».

Plan d'action 2020 -2023 (Mis à jour)

Pour la période 2022-2023, certaines mises à jour sont apportées au plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Les principaux changements portent sur l'ajout d'une mesure concernant l'autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées » auprès du personnel en contact direct avec le public, et la mise en avant des travaux en cours sur l'Accès intégré et harmonisé (AIH) aux soins et aux services du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui vise à clarifier les trajectoires et les différentes portes d'entrée que peut utiliser la population, et notamment les personnes handicapées, pour obtenir des soins et des services en simplifiant son parcours au sein du réseau.

Par conséquent, les engagements 2020-2023 sont actualisés sur les 6 principales thématiques suivantes :

1. Attraction et maintien en emploi
2. Accès aux lieux
3. Communication et accès à l'information
4. Processus d'approvisionnement lors d'achat de biens ou de services
5. Sensibilisation du personnel
6. Accès aux services offerts

1. Attraction et maintien en emploi					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
1.1 Complexité de recenser le nombre réel d'employés se considérant comme ayant une incapacité	Produire annuellement le portrait du nombre réel d'employés ayant une incapacité	<ul style="list-style-type: none"> - Bonifier les moyens permettant de produire le portrait réel du nombre d'employés ayant une incapacité - Sensibiliser le personnel à l'importance de déclarer leurs incapacités, bien que cela demeure volontaire 	Portrait disponible du nombre de personnes handicapées à l'embauche du CIUSSS de la Capitale-Nationale	Direction des ressources humaines et des communications (DRHC)	En continu
1.2 Difficulté d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein du personnel embauché	Augmenter le nombre de personnes handicapées embauchées	<ul style="list-style-type: none"> - Se doter d'une stratégie d'attraction et de recrutement des personnes handicapées - Identifier les postes de travail pouvant être accessibles aux employés ayant une incapacité - Adapter des postes de travail pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées 	Données disponibles sur l'amélioration de l'embauche	DRHC Direction DITSADP	En continu
1.3 Importance d'évaluer l'efficacité des services socioprofessionnels en matière d'intégration en emploi des personnes handicapées	Intégrer les personnes handicapées dans des emplois au CIUSSS de la Capitale-Nationale	Actualiser le projet stratégique de transformation du continuum des services socioprofessionnels	Nombre de personnes handicapées intégrées en emploi grâce aux services socioprofessionnels	Direction DITSADP	En continu
1.4 Nécessité de dresser le portrait des mesures d'accommodement offertes aux employés	Assurer aux personnes handicapées un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces	<ul style="list-style-type: none"> - Recenser les informations relatives à l'adaptation des postes de travail ou toute autre mesure d'accommodement pour les employés - S'assurer que l'information est disponible annuellement 	Données disponibles sur les mesures d'accommodement pour les employés	Toutes les directions	En continu

2. Accès aux lieux					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
2.1 Les installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale ne répondent pas entièrement aux normes d'accessibilité sans obstacles	Améliorer l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et recenser les travaux qui rendraient les bâtiments du CIUSSS de la Capitale-Nationale accessibles - Exiger des standards d'accessibilité pour tous les travaux en cours 	Pourcentage des projets (construction, rénovation ou transformation) favorisant l'accès des personnes handicapées aux édifices	Direction des services techniques (DST)	En continu
2.2 La signalisation et les indications ne sont pas uniformisées et sèment de la confusion pour la clientèle ou les personnes étrangères aux bâtiments.	Offrir à la clientèle et aux employés une signalisation uniformisée à l'ensemble des sites du CIUSSS de la Capitale-Nationale, de façon à faciliter l'accès aux bâtiments et aux services	<ul style="list-style-type: none"> - Convenir de standards de signalisation pour l'ensemble des sites, conformément aux directives ministérielles - Se doter d'un plan de réalisation 	Taux d'harmonisation réalisé	DST	En continu
2.3 Certains sites du CIUSSS de la Capitale-Nationale ne sont pas dotés de plans de mesures d'urgences accessibles et adaptés.	Assurer la sécurité des personnes handicapées dans les situations d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des plans de mesures d'urgences adaptées pour les personnes handicapées - Mettre en place des méthodes d'évacuation et des systèmes d'alarmes adaptés 	Pourcentage de sites dotés de plans de mesures d'urgences et méthodes d'évacuation adaptées	DST	En continu

3. Communication et accès à l'information					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
3.1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et services offerts	Faciliter la recherche et la consultation de l'information pour les personnes handicapées	- Poursuivre l'accompagnement de l'équipe à l'accessibilité universelle auprès des différentes directions	Nombre d'intervention de l'équipe à l'accessibilité universelle (EAU) auprès des directions	Direction DITSADP	En continu
		- Rendre les outils de communication accessibles, entre autre, la refonte de notre site Web qui prendra en considération toutes les meilleures pratiques en matière d'accessibilité	Nombre d'outils de communication accessibles	Direction adjointe des communications (DAC)	En continu
3.2 Nécessité d'établir une communication efficace entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et ses partenaires communautaires	Améliorer les relations et les échanges d'information entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les organismes communautaires	Poursuivre les rencontres établies dans une structure de mécanisme de communication structuré entre les représentants des directions cliniques et les représentants des organismes communautaires	Nombre et fréquence de rencontres formelles	Toutes les directions	En continu
	Faire connaître aux partenaires communautaires les portes d'entrées d'accès aux soins et services afin d'assurer un meilleur arrimage avec notre réseau et offrir une accessibilité fluide et rapide	- Prévoir des séances d'information sur les services disponibles (ex: 811, etc.) - Déployer le formulaire de référence aux soins et services de proximité	Nombre de référencement en provenant des organismes communautaires	Direction des services multidisciplinaires (DSM)	En continu

4. Processus d'approvisionnement lors d'achat de biens ou de services

Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
<p>4.1 Difficulté de recenser le nombre d'équipements qui visent l'amélioration de l'accessibilité et la réduction des obstacles pour les personnes handicapées</p>	<p>Permettre aux personnes handicapées d'utiliser ou d'avoir accès aux biens et services de l'établissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Faire le portrait global des achats réalisés par le service des approvisionnements dans une année - Estimer le pourcentage des achats de biens qui sont de type «approvisionnement visant l'amélioration de l'accessibilité», donc qui tient compte des besoins des personnes handicapées 	<p>Portrait disponible du pourcentage d'achats qui tient en compte les besoins des personnes handicapées</p>	<p>Direction logistique</p>	<p>En continu</p>
<p>4.2 Nécessité de faire connaître ou de mettre à jour les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible</p>	<p>Encourager et faire connaître les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Former le personnel responsable des achats sur l'approvisionnement accessible 	<p>Pourcentage des responsables des achats ayant reçu la formation</p>	<p>Direction logistique</p>	<p>En continu</p>

5. Sensibilisation					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
5.1 Méconnaissance des engagements du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'égard de personnes handicapées parmi les employés	Faire connaître l'existence du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) auprès du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler en étroite collaboration avec les différentes directions sur la diffusion du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) au sein de leurs équipes respectives - Diffuser le PAPH sur le site du CIUSSS de la Capitale-Nationale 	PAPH et bilans diffusés sur le site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale	Toutes les directions	En continu
5.2 Méconnaissance des soins et services et des trajectoires en réadaptation	Faire connaître les services et les trajectoires aux différentes directions du CIUSSS de la Capitale Nationale ainsi qu'à nos partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Mieux faire connaître les services de réadaptation auprès des différentes directions - Mieux faire connaître les offres de services aux partenaires œuvrant auprès des clientèles jeunes présentant un handicap (réseau scolaire, CHU, etc.) - Diffuser de l'information (fiches d'information, règlement, politique et procédure, etc.) auprès des autres directions et partenaires communautaires sur les services offerts en réadaptation 	- Nombre de rencontres tenues annuellement avec les différentes directions et partenaires communautaires	Direction DITSADP	En continu
5.3 Méconnaissance des meilleures pratiques pour accueillir les personnes handicapées	Développer les connaissances du personnel en contact direct avec le public sur les meilleures pratiques à adopter afin de mieux accueillir les personnes handicapées	Diffuser et faire connaître l'existence de l'autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées » au personnel en contact direct avec le public	Autoformation diffusée et intégrée parmi les outils de formation du CIUSSS de la Capitale-Nationale	Toutes les directions en collaboration avec la DRHC	En continu

6. Accès aux services offerts					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
6.1 Méconnaissance des portes d'entrée pour obtenir des soins et des services	Informer la population et les référents des services offerts aux personnes handicapées et la manière d'y accéder	Rédiger une section « Déficience et handicap » dans la brochure « Votre accès services de santé et aux services sociaux »	-Texte rédigé et validé -Diffusion interne et dans les organismes communautaires du territoire	DAC DDITSADP DSM	31 décembre 2022 31 décembre 2023
		Révision de la section « SERVICES / Déficience et handicap » du site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale	Nombre de pages validées par la DDITSADP	DDITSADP DAC	31 décembre 2022

GRUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION 2020-2023

Madame **Lisane Boisvert**, directrice des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et déficience physique, agira à titre de responsable du plan d'action pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale 2020-2023.

Le Comité de travail est constitué des personnes suivantes :

Jacynthe Bourassa, adjointe à la directrice - Direction Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et déficience physique

Lyne Dufresne, chef de programme - Direction Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et déficience physique

Catherine Laplante, chef de service – Direction de la logistique

Sylvie Frenette, directrice adjointe - Direction des services techniques

Vincent Lamontagne, directeur adjoint - Direction des ressources humaines et des communications

Christian de Beaumont, coordonnateur - Direction des ressources humaines et des communications

Marleen Cameron, chef de service recrutement et sélection - Direction des ressources humaines et des communications

Jean-François Beaulieu, adjoint à la direction - Direction santé mentale et dépendance

Josée Martel, directrice adjointe - Direction des services multidisciplinaires

Caroline Tremblay, adjointe à la direction - Direction du programme Jeunesse

Julie Mercier, adjointe à la direction - Direction des soins infirmiers et de la santé physique

Pascale Tremblay, adjointe aux trajectoires, Direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées

Didier Kaba, chef de service aux affaires administratives et scientifiques de la recherche – CIRRISS/CIUSSS de la Capitale-Nationale

Pierre Grenier, coordonnateur Bureau de Partenariats et Innovation – Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRISS)

Véronique Vézina, directrice – Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

Olivier Collomb d'Eyramès, co-directeur – Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

Conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, le plan d'action est acheminé à l'Office des personnes handicapées du Québec. Il sera aussi disponible sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec

