



# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

----->

Bilan 2022-2023 du plan d'action 2020-2023  
et plan d'action 2023-2026

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

Adopté par les membres du conseil d'administration à la séance du 26 septembre 2023

CA-CIUSSS-2023-09[2038]-26

## 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 processus 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.

**Dans sa première partie, 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 2022 à mars 2023. Et la dernière partie est consacrée à la présentation du plan d'action pluriannuel 2023-2026.**

## 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](http://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.

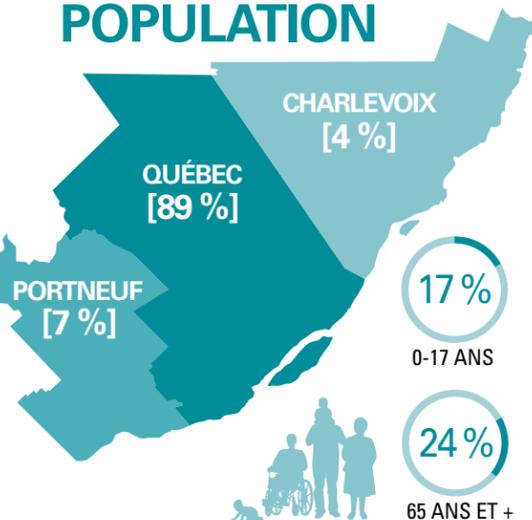
### LE CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

RÉPOND AUX BESOINS DE

**755 479**  
CITOYENS\*

RÉSIDENT SUR UN  
TERRITOIRE  
DE 18 643 KM<sup>2</sup>

### 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 (18 362) 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 pour un total de 1 500 personnes engagées dans des projets de recherches.
- Assure une gestion de plus de 6 400 stages dans 52 disciplines de niveaux secondaire, collégial et universitaire permettant de contribuer à l'embauche d'une relève compétente au sein du réseau de la santé et des services sociaux.
- 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 1,8 G\$.

## SES RESSOURCES HUMAINES

## DES PERSONNES ENGAGÉES ET COMPÉTENTES

**18 362**  
EMPLOYÉS

DONT **705**  
GESTIONNAIRES

RÉPARTIS  
DANS **20**  
DIRECTIONS



AUXQUELLES  
S'AJOUTENT

**660**  
MÉDECINS

**329**  
CHERCHEURS

**101**  
PHARMACIENS

**132**  
DENTISTES

**18**  
SAGES-FEMMES

+ de **1 000**  
BÉNÉVOLES

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](http://ciussscn.ca).

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

## 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
- 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)
- 9** foyers de groupe
- 33** groupes de médecine de famille (GMF), dont **7** super-cliniques (GMF accès-réseau) et **6** groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U)
- 4** instituts universitaires et **4** centres de recherche
- 1** maison de naissance
- 29** plateaux de travail
- 2** cliniques externes en gériatrie
- 21** résidences à assistance continue (RAC) pour les usagers présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme
- 2** unités de réadaptation comportementale intensive (URCI)
- 1** RAC pour les usagers présentant un trouble grave de comportement (TGC)
- 1** unité de traitement et de réadaptation intensive (TGC)
- 145** résidences privées pour aînés (RPA)
- 10** ressources d'hébergement en dépendance et jeu pathologique (RHD)
- 752** ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF)
- 6** salles d'urgence en santé physique et **2** salles d'urgence en psychiatrie

### Exploitation des lits

#### Longue durée

- 4 166** lits en centre d'hébergement de soins de longue durée répartis :
  - 2 750** lits en CHSLD public
  - 597** lits en CHSLD privé conventionné
  - 70** lits en soins de longue durée psychiatrique
  - 749** 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)

## Préambule

Au quotidien, le bien-être et la sécurité des usagers, des employés et notamment des personnes handicapées sont au centre des priorités du CIUSSS de la Capitale-Nationale. L'établissement a instauré une forte culture d'amélioration continue qui incite l'ensemble de son personnel à déployer tous les efforts nécessaires afin de s'assurer que les besoins des usagers et des employés sont bien répondus et que toutes les mesures requises sont prises le cas échéant. Divers dispositifs de communication sont mis en place afin d'identifier ces besoins et d'y répondre efficacement.

La période 2022-2023 correspond à la troisième et dernière année de suivi du plan d'action pluriannuel, 2020-2023, à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS de la Capitale-Nationale. De ce fait, le premier volet du présent document dresse le bilan des actions qui ont été réalisées entre le mois d'avril 2022 et mars 2023. Et le dernier volet présente le nouveau plan d'action pluriannuel 2023-2026, qui reprend certaines mesures du plan d'action précédent, et qui s'inscrivent dans un esprit de continuité. Par ailleurs, de nouvelles mesures ont été aussi ajoutées qui témoignent des engagements continus du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'égard des personnes handicapées.

Les engagements du CIUSSS de la Capitale-Nationale englobent les 6 principales thématiques suivantes :

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

## 1. BILAN DES MESURES 2022-2023

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"> <li>- Bonifier les moyens permettant de produire le portrait réel du nombre d'employés ayant une incapacité</li> <li>- Sensibiliser le personnel à l'importance de déclarer leurs incapacités, bien que cela demeure volontaire</li> </ul>	Portrait disponible du nombre de personnes handicapées à l'embauche du CIUSSS de la Capitale-Nationale	<p><b>En continu</b></p> <p>Au moment de l'embauche, les gens s'auto-identifient via un formulaire pour l'accès à l'égalité en emploi.</p> <p>En février 2023, on recense 70 employés du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui ont signifié avoir un handicap. Néanmoins, étant donné qu'une personne ayant un handicap n'a pas l'obligation de s'identifier comme tel, ce chiffre est à prendre avec prudence. En effet, les données pourraient être incomplètes pour cette raison.</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"> <li>- Se doter d'une stratégie d'attraction et de recrutement des personnes handicapées</li> <li>- Identifier les postes de travail pouvant être accessibles aux employés ayant une incapacité</li> <li>- Adapter des postes de travail pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées</li> </ul>	Données disponibles sur l'amélioration de l'embauche	<p><b>En continu</b></p> <p>L'établissement est à élaborer la politique sur l'accès à l'égalité en emploi d'ici décembre 2023.</p> <p>Lorsqu'un candidat ayant un handicap se présente, la Direction des ressources humaines et des communications (DRHC) contacte les directions pour valider si des affectations accessibles sont disponibles. Le traitement du dossier se fait au cas par cas étant donné la variété des handicaps. Une liste avec des postes accessibles n'est pas disponible.</p> <p>Les postes de travail sont adaptés en fonction des handicaps des personnes embauchées. Pour ce faire, la DRHC travaille en étroite collaboration avec la Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DITSADP). Par exemple, accompagnement par le programme en déficience visuelle (DV) auprès de la DRHC pour trois (3) usagers ayant une DV dont une nouvelle embauche au recrutement.</p>

<p>1.3 Importance d'évaluer l'efficacité des services socioprofessionnels en matière d'intégration en emploi des personnes handicapées</p>	<p>Intégrer les personnes handicapées dans des emplois au CIUSSS de la Capitale-Nationale</p>	<p>Actualiser le projet stratégique de transformation du continuum des services socioprofessionnels</p>	<p>Nombre de personnes handicapées intégrées en emploi grâce aux services socioprofessionnels</p>	<p><b>En continu</b></p> <p>Les services socioprofessionnels sont en révision de leur offre de service pour l'intégration au travail des personnes handicapées. En collaboration avec le Centre Louis Joliet, un projet de stage tremplin a débuté en octobre 2021. Deux (2) candidats ont bénéficié de ce programme qui leur a permis d'obtenir un emploi rémunéré au CIUSSS de la Capitale-Nationale : un premier candidat avec un trouble du langage comme préposé au service alimentaire et un deuxième candidat avec un TSA comme préposé à l'entretien ménager.</p> <p>La réorganisation des services socioprofessionnels a comme mission première de répondre aux besoins des usagers en ayant le bon service, au bon moment et au bon endroit. Ainsi, depuis l'automne 2022, l'équipe analyse les besoins de chaque personne qui fréquentait les services socioprofessionnels avant la pandémie afin d'être en cohérence avec cette vision.</p> <p>Par le biais de plus de 25 nouvelles ententes dans la communauté, la diversité des services offerts dans la Capitale-Nationale est désormais plus grande et permet d'offrir un plus large éventail de services.</p>
<p>1.4 Nécessité de dresser le portrait des mesures d'accommodement offertes aux employés</p>	<p>Assurer aux personnes handicapées un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces</p>	<p>- Recenser les informations relatives à l'adaptation des postes de travail ou toute autre mesure d'accommodement pour les employés</p> <p>- S'assurer que l'information est disponible annuellement</p>	<p>Données disponibles sur les mesures d'accommodement pour les employés</p>	<p><b>En continu</b></p> <p>Chaque milieu du CIUSSS de la Capitale-Nationale met systématiquement en place des mesures d'accommodement pour ses employés lorsque l'occasion se présente.</p> <p>Par exemple, au CIRRIS, un poste de travail a été adapté pour un employé en fauteuil roulant.</p> <p>La Direction des services multidisciplinaires (DSM) a aussi réalisé certaines actions dans ce sens :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maintien des adaptations pour une intervenante ayant une déficience visuelle dans le service 811 (Info Santé et social) et archives;</li> <li>▪ Mise en place d'outils de travail (en braille) et fiche d'appel adaptés;</li> <li>▪ Mise à disposition d'un service d'interprétariat en soutien à l'agent(e) de l'IRD PQ St-Louis;</li> <li>▪ Aménagements d'horaire/télétravail pour un employé à mobilité réduite qui se déplace en transport adapté et possibilité d'accès à une ergothérapeute au besoin.</li> </ul>

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"> <li>- Identifier et recenser les travaux qui rendraient les bâtiments du CIUSSS de la Capitale-Nationale accessibles</li> <li>- Exiger des standards d'accessibilité pour tous les travaux en cours</li> </ul>	Pourcentage des projets (construction, rénovation ou transformation) favorisant l'accès des personnes handicapées aux édifices	<p><b>En continu</b></p> <p>Les principaux travaux réalisés en 2022-2023 et à venir en 2023-2024 sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escalier d'issue IUSMQ secteur M (terminé);</li> <li>▪ Aménagement d'une douche adaptée CHSLD Belle Rive (terminé);</li> <li>▪ Amélioration de l'accessibilité sans obstacles, secteur prélèvement Hôpital Chauveau (terminé);</li> <li>▪ Amélioration de l'accessibilité sans obstacles site Sacré-Cœur (en cours);</li> <li>▪ Amélioration de l'accessibilité sans obstacles Hôpital Chauveau (2023-2024);</li> <li>▪ Amélioration de l'accessibilité sans obstacles Mont D'Youville (2023-2024);</li> <li>▪ Aménagement d'une douche adaptée IRDPQ St-Louis (2023-2024).</li> </ul> <p>La Direction des services techniques (DST) travaille en étroite collaboration avec le programme d'accessibilité universelle (AU) de la Direction des programmes DITSADP dans la réalisation de leurs projets. À titre d'exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demande d'expertise faite au programme d'accessibilité universelle lors de l'installation de l'auvent temporaire de la porte 3 afin qu'il respecte les normes d'AU et que les usagers puissent continuer d'utiliser cette porte;</li> <li>▪ Demande d'expertise au programme d'accessibilité universelle et de la sécurité du site de l'IRDPQ-Hamel pour l'organisation des distributeurs de masques et de savon à la porte 15, et des consignes sanitaires.</li> </ul>
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"> <li>- Convenir de standards de signalisation pour l'ensemble des sites, conformément aux directives ministérielles</li> <li>- Se doter d'un plan de réalisation</li> </ul>	Taux d'harmonisation réalisé	<p><b>En continu</b></p> <p>Lorsque des projets sont réalisés en rénovation fonctionnelle, l'affichage est revu en fonction du site où l'intervention a lieu et en conformité avec le Programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec (normes graphiques du gouvernement)</p> <p>Aucun plan d'action global actuellement en place</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>	<p>- Mettre en place des plans de mesures d'urgences adaptées pour les personnes handicapées</p> <p>- Mettre en place des méthodes d'évacuation et des systèmes d'alarmes adaptés</p>	<p>Pourcentage de sites dotés de plans de mesures d'urgences et méthodes d'évacuation adaptées</p>	<p><b>En continu</b></p> <p>Les nouveaux POMU (Plan opérationnel des mesures d'urgence) seront déployés dans toutes les installations et indiqueront les actions à privilégier pour l'ensemble des occupants, ceci inclut les personnes handicapées.</p> <p>Plus précisément dans chaque établissement, le plan des occupants tiendra compte du personnel ou de la clientèle ayant un handicap et des plans spécifiques, en cas de mesures d'urgence, pourront être adaptés.</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	<p>- Poursuivre l'accompagnement de l'équipe à l'accessibilité universelle auprès des différentes directions</p>	<p>Nombre d'intervention de l'équipe à l'accessibilité universelle (EAU) auprès des directions</p>	<p><b>En continu</b></p> <p>L'arrimage avec l'équipe à l'accessibilité universelle (EAU) se fait systématiquement au besoin. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collaboration avec la DST lors de l'installation de l'auvent temporaire de la porte 3 afin qu'il respecte les normes d'AU et que les usagers puissent continuer d'utiliser cette porte (Terminé);</li> <li>▪ Collaboration avec la sécurité du site de l'IRDPOQ-Hamel pour l'organisation des distributeurs de masques et de savon à la porte 15, et des consignes sanitaires (Terminé);</li> <li>▪ Collaboration avec la Direction des programmes DITSADP à la rénovation des douches du vestiaire des femmes (Terminé);</li> <li>▪ Accompagnement à la DRHC pour l'accueil et intégration d'employés ayant des handicaps visuels (Terminé).</li> </ul>
		<p>- Rendre les outils de communication accessibles, entre autres, la refonte de notre site Web qui prendra en considération toutes les meilleures pratiques en matière d'accessibilité</p>	<p>Nombre d'outils de communication accessibles</p>	<p><b>En continu</b></p> <p>Les sites Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale et les autres outils en ligne sont conformes aux standards d'accessibilité proposés par le gouvernement du Québec. 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> <p>Au CIRRIIS, des standards sont aussi intégrés pour une meilleure accessibilité du site Internet : <a href="https://www.cirris.ulaval.ca/accessibilite/">https://www.cirris.ulaval.ca/accessibilite/</a></p> <p>Une collaboration avec le ROP03 a été réalisée pour évaluer l'utilisabilité du site du CIRRIIS.</p>

<p>3.2 Nécessité d'établir une communication efficace entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et ses partenaires communautaires</p>	<p>Améliorer les relations et les échanges d'information entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les organismes communautaires</p>	<p>Poursuivre les rencontres établies dans une structure de mécanisme de communication structuré entre les représentants des directions cliniques et les représentants des organismes communautaires</p>	<p>Nombre et fréquence de rencontres formelles</p>	<p><b>En continu</b></p> <p>Signature de l'entente dans le cadre du Plan de développement en accessibilité universelle 2020-2024 (PDAU) entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le Réseau de transport de la Capitale (RTC);</p> <p>Participation du Programme en accessibilité universelle aux tables de concertation en accessibilité universelle de la Ville de Québec;</p> <p>D'autres rencontres régulières qui se sont intensifiées depuis le début de la pandémie ont été maintenues. À l'instar des rencontres périodiques entre la directrice des programmes en Déficience intellectuelle et 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>La DSM poursuit aussi la tournée des organismes communautaires et partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 tables de concertation</li> <li>▪ 3 commissions scolaires,</li> <li>▪ Office municipal d'habitation (OMH)</li> <li>▪ 3 associations d'organismes communautaires.</li> </ul> <p>D'autres directions prévoient aussi ces types de rencontre de manière ponctuelle lorsque le besoin est présent.</p>
--	--	--	--	--

	<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 provenant des organismes communautaires</p>	<p><b>En continu</b></p> <p>83 demandes référées par un organisme communautaire (année en cours en date du 9 février 2023);</p> <p>Déploiement du formulaire de référence dans les milieux communautaires complété;</p> <p>Poursuite de l'actualisation du plan de communication en soutien à l'Accès intégré et harmonisé (AIH) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tournées des organismes communautaires et présentation aux partenaires du CHU et de l'IUCPQ;</li> <li>▪ Révision du site Web à l'intention des usagers et des référents externes.</li> </ul>
--	---	---	--	--

#### 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
<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"> <li>- Faire le portrait global des achats réalisés par le service des approvisionnements dans une année</li> <li>- 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</li> </ul>	<p>Portrait disponible du pourcentage d'achats qui tient en compte les besoins des personnes handicapées</p>	<p><b>Réalisé</b></p> <p>De décembre 2021 à décembre 2022, 11 571 commandes visant l'amélioration de l'accessibilité et la réduction des obstacles ont été réalisées par le volet aides techniques de l'approvisionnement. Cela représente 9,56% des commandes totales réalisées par l'ensemble des secteurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale.</p> <p>Les exemples d'équipements achetés sont : Verticalisateurs, barres plafond-plancher, barres au mur, fauteuils auto-souleveur, système d'hygiène personnel (bidet), lève-personne etc.</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"> <li>- Former le personnel responsable des achats sur l'approvisionnement accessible</li> </ul>	<p>Pourcentage des responsables des achats ayant reçu la formation</p>	<p><b>En continu</b></p> <p>Intégration et discussion au sujet de l'approvisionnement accessible lors des caucus au sein de l'équipe d'approvisionnement. Le service d'approvisionnement met toujours de l'avant les besoins de la clientèle lors d'un achat ou d'un appel d'offres (Exemple : intégration de clauses à l'appel d'offres qui tiendront compte du besoin d'accessibilité d'une clientèle qui se déplace en fauteuil roulant).</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"> <li>- 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</li> <li>- Diffuser le PAPH sur le site du CIUSSS de la Capitale-Nationale</li> </ul>	Nombre de consultations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) sur la zone CIUSSS	<p><b>En continu</b></p> <p>Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2020-2023 est publié sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale et sur la zone CIUSSS;</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"> <li>- Mieux faire connaître les services de réadaptation auprès des différentes directions</li> <li>- Mieux faire connaître les offres de services aux partenaires œuvrant auprès des clientèles jeunes présentant un handicap (réseau scolaire, CHU, etc.)</li> <li>- 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</li> </ul>	- Nombre de rencontres tenues annuellement avec les différentes directions et partenaires communautaires	<p><b>En continu</b></p> <p>Décembre 2022 : 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>Travaux en cours : Accès intégré et harmonisé (AIH)</p>

<p>5.3 Méconnaissance des meilleures pratiques pour accueillir les personnes handicapées</p>	<p>Développer les connaissances du personnel en contact direct avec le public sur les meilleures pratiques à adopter afin de mieux accueillir les personnes handicapées</p>	<p>Diffuser et faire connaître l'existence de l'autoformation « <b>Mieux accueillir les personnes handicapées</b> » au personnel en contact direct avec le public</p>	<p>Autoformation diffusée et intégrée parmi les outils de formation du CIUSSS de la Capitale-Nationale</p>	<p><b>Partiellement réalisé</b></p> <p>L'autoformation n'a pas été largement diffusée au sein de l'établissement.</p> <p>Un plan de diffusion plus efficace est prévu pour la période 2023-2024</p>
--	---	---	--	---

## 6. Accès aux services offerts

Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	État de réalisation et commentaires ou suite à donner
6.1 Méconnaissance des portes d'entrée pour obtenir des soins et des services	Informar la population et les référents des services offerts aux personnes handicapées et la manière d'y accéder	Rédiger une section « <b>Déficienc e et handicap</b> » 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	<b>Abandonné</b>  Le projet a été abandonné suite aux changements d'intervenants et au contexte pandémique. Il n'est pas jugé pertinent de développer de brochure spécifique. Nous référons aux outils « <i>Que faire! Où aller?</i> » qui orientent vers le site Web ou les portes d'entrées aux services.
		Révision de la section « SERVICES / Déficienc e et handicap » du site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale	Nombre de pages validées par la DDITSADP	<b>Partiellement réalisé</b>  Les travaux de révision ont débuté et sont toujours en cours.
6.2 Besoin d'une plus grande clarté et cohérence dans la trajectoire de services destinée à la clientèle sourde communiquant en LSQ	Améliorer l'offre de services destinée aux personnes sourdes dans le CIUSSS. Implanter des services accessibles et fluides adaptés à leurs besoins spécifiques de communication.	Implantation d'un service d'Accueil sourds en LSQ.	Volume de demandes à chaque journée.  Niveau de satisfaction rapporté par les usagers.	<b>En continu</b>  Le service d'Accueil sourds en LSQ est implanté à l'IRDPQ au 525 Boulevard Hamel en novembre 2022. Il est la porte d'entrée unique du CIUSSS. Le service d'Accueil est ouvert les mardis et vendredis de 8h30 à 15h et est disponible sans rendez-vous. Une travailleuse sociale y offre l'accueil et l'évaluation de la demande. Le besoin de soutien civique (lecture de courrier, appels de démarchage etc.) sont offerts sur place par une éducatrice spécialisée. Lorsqu'un besoin est identifié pour une autre offre de services du CIUSSS (par exemple en santé mentale), la demande est acheminée par l'équipe de l'Accueil sourds en collaboration avec la gestionnaire d'accès de l'IRDPQ.  Les propos recueillis via la clientèle, les intervenants impliqués et les partenaires du réseau démontrent qu'il répond effectivement aux besoins des personnes sourdes.

## **Reddition de comptes 2022-2023 : 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.

Néanmoins, en 2022, dans son rapport annuel, le Bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services a complété l'examen de 3835 motifs d'insatisfaction incluant ceux du médecin examinateur et du comité de révision pour lesquels 1270 mesures ont été appliquées. À cela s'ajoutent treize (13) recommandations d'amélioration de la qualité des soins et des services. Durant cette année, 299 dossiers de plaintes en lien avec l'accessibilité aux services, en général, ont été reçus. Ces plaintes comprennent principalement des insatisfactions relatives aux délais pour obtenir des rendez-vous, l'accès téléphonique, délais de prise en charge, etc.

Par ailleurs, il est toujours important de rappeler la collaboration étroite entre les directions interpellées et le Bureau du commissariat aux plaintes dans le traitement diligent des plaintes. La satisfaction et le respect du droit de l'utilisateur sont toujours au centre des démarches. 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 essentiel de souligner les travaux d'intervention, en continu, 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 2022-2023, cette équipe a continué à intervenir dans plusieurs domaines et a réalisé des projets qui visaient à la fois les projets liés à l'accès aux lieux, mais également des projets qui améliorent l'accessibilité aux services tant aux usagers qu'aux employés.

D'autre part, l'équipe en accessibilité universelle et le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRIS) ont continué à contribuer 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 » et œuvre à « améliorer l'accès des personnes ayant des incapacités à toutes les dimensions du territoire urbain, et ce, tout en veillant à renforcer leur pouvoir d'agir ».

## 2. PLAN D'ACTION 2023-2026

À l'instar du plan d'action précédent, le CIUSSS de la Capitale-Nationale procède à l'adoption d'un plan d'action pluriannuel pour la période 2023-2026. Cette pratique permet à l'établissement de s'assurer à la fois le suivi des réalisations à court et moyen terme mais aussi de se projeter sur les mesures à long terme. Ainsi, dans un souci de continuité, certaines mesures sont reportées dans le nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Les changements portent principalement sur l'ajout d'une mesure qui vise l'amélioration de l'offre de services destinée aux personnes sourdes ainsi que des travaux sur l'accessibilité des lieux et des équipements adaptés.

Par conséquent, les engagements 2023-2026 du CIUSSS de la Capitale-Nationale sont actualisés sur les 6 principales thématiques suivantes :

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

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"> <li>- Bonifier les moyens permettant de produire le portrait réel du nombre d'employés ayant une incapacité</li> <li>- Sensibiliser le personnel à l'importance de déclarer leurs incapacités, bien que cela demeure volontaire</li> </ul>	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"> <li>- Se doter d'une stratégie d'attraction et de recrutement des personnes handicapées</li> <li>- Identifier les postes de travail pouvant être accessibles aux employés ayant une incapacité</li> <li>- Adapter des postes de travail pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées</li> </ul>	Données disponibles sur l'amélioration de l'embauche	DRHC Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (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"> <li>- Recenser les informations relatives à l'adaptation des postes de travail ou toute autre mesure d'accommodement pour les employés</li> <li>- S'assurer que l'information est disponible annuellement</li> </ul>	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"> <li>- Identifier et recenser les travaux qui rendraient les bâtiments du CIUSSS de la Capitale-Nationale accessibles</li> <li>- Exiger des standards d'accessibilité pour tous les travaux en cours</li> </ul>	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"> <li>- Convenir de standards de signalisation pour l'ensemble des sites, conformément aux directives ministérielles</li> <li>- Se doter d'un plan de réalisation</li> </ul>	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"> <li>- Mettre en place des plans de mesures d'urgences adaptées pour les personnes handicapées</li> <li>- Mettre en place des méthodes d'évacuation et des systèmes d'alarmes adaptés</li> </ul>	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 autres, 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
4.1 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	Direction logistique (DL)	En continu

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"> <li>- 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</li> <li>- Diffuser le PAPH sur le site du CIUSSS de la Capitale-Nationale</li> </ul>	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"> <li>- Mieux faire connaître les services de réadaptation auprès des différentes directions</li> <li>- Mieux faire connaître les offres de services aux partenaires œuvrant auprès des clientèles jeunes présentant un handicap (réseau scolaire, CHU, etc.)</li> <li>- 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</li> </ul>	- 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 « <b>Mieux accueillir les personnes handicapées</b> » au personnel en contact direct avec le public	Autoformation diffusée (2 à 3 fois l'année) dans l'infolettre du CIUSSS de la Capitale-Nationale	DRHC et DAC	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	Informar la population et les référents des services offerts aux personnes handicapées et la manière d'y accéder	Révision de la section « SERVICES / Déficience et handicap » du site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale	Nombre de pages validées par la DDITSADP	Direction DITSADP DAC	Juin 2024
6.2 Besoin d'une plus grande clarté et de cohérence dans la trajectoire de services destinée à la clientèle sourde communiquant en LSQ	Améliorer l'offre de services destinée aux personnes sourdes dans le CIUSSS. Implanter des services accessibles et fluides adaptés à leurs besoins spécifiques de communication.	Implantation d'un service d'Accueil sourds en LSQ.	Volume de demandes à chaque journée; Niveau de satisfaction rapporté par les usagers.	Direction DITSADP	En continu
6.3 Difficulté d'obtenir des informations sur l'accessibilité des lieux et l'existence de matériels et/ou d'équipements adaptés sur les lieux où sont offerts les services notamment aux CLSC et GMF	Rendre accessible aux usagers et aux agents d'accueil les informations sur l'accessibilité des lieux et équipements adaptés	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produire une grille de lisibilité (Infrastructures, équipements et services)</li> <li>2. Inventorier ce qui est disponible dans les différentes installations</li> <li>3. Travailler sur la communication des informations (Diffusion des informations aux usagers)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Grille de lisibilité disponible</li> <li>2- Inventaire (liste) disponible</li> <li>3- Diffusion de la liste aux usagers et agents d'accueil</li> </ol>	Direction DITSADP DL Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)	<p>Fin mars 2024 (1)</p> <p>Décembre 2024 (2)</p> <p>Décembre 2024 (3)</p>

## GRUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION 2023-2026

Madame **Lisane Boisvert**, directrice des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique, agit à titre de responsable du plan d'action 2023-2026 pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale. Le Comité de travail est constitué des personnes suivantes :

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

**Aina Rabehanitrinony**, agent de planification, de programmation et de recherche – Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique

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

**Lauriane Dorval**, chef de service – Direction de la logistique

**Jimmy Lévesque**, coordonnateur de la planification et gestion des espaces, du génie biomédical et des projets immobiliers - Direction des services techniques

**Stéphanie Roy**, directrice adjointe - 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, dépendance et itinérance

**Catherine Genest**, 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

**Johanne Cantin**, chef de service aux affaires administratives et scientifiques – 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'Eyrames**, 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** 

