

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Bilan 2024-2025 du plan d'action 2023-2026
et plan d'action 2023-2026 mis à jour

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

Auteurs

Jacynthe Bourassa, adjointe à la direction

Aina Rabehanitriniony, agent de planification, de programmation et de recherche

Adoption par acte décisionnel du président-directeur général du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale en date du 9 juin 2025, à Québec

Résolution N° PDG-2025-06-09-069

Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et
Déficience physique

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 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 toujours attentif et soucieux de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap, 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 2023-2026 du CIUSSS de la Capitale-Nationale couvrant la période d'avril 2024 à mars 2025. Et la dernière partie est consacrée à la présentation du plan d'action pluriannuel 2023-2026 mis à jour.

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



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.

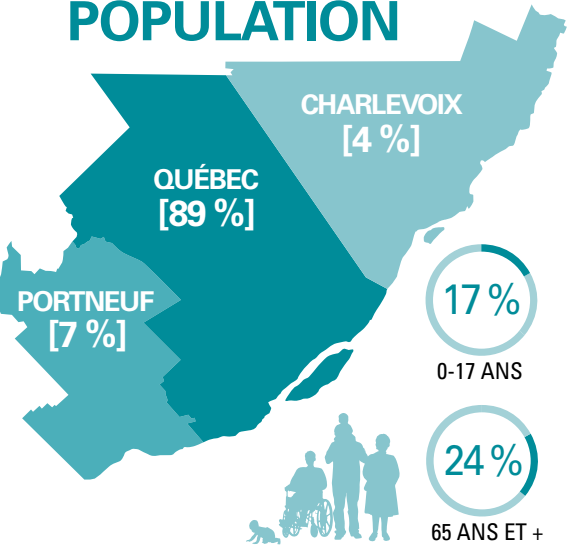
LE CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

RÉPOND AUX BESOINS DE

755 479
CITOYENS*

RÉSIDENT SUR UN
TERRITOIRE
DE 18 643 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*.

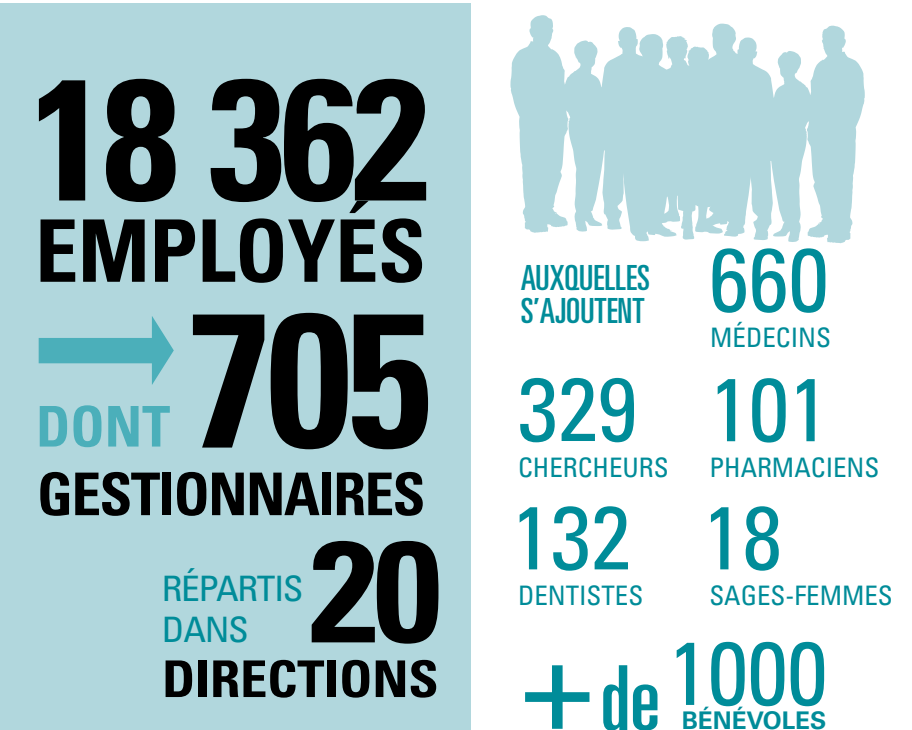
SES CARACTÉRISTIQUES

- Est l’établissement qui compte le plus grand nombre d’employés (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



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.

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’usager 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

L'année 2024-2025 est marquée par l'intégration des établissements de santé et de services sociaux, dont le CIUSSS de la Capitale-Nationale, sous la bannière de Santé Québec. Cette période de transition est synonyme de changement, de révision de certaines priorités et de restructuration budgétaire. Certains travaux en lien avec le plan d'action sont impactés par cette phase transitoire. Cette année se distinguait aussi par le début des travaux sur l'amélioration des accès aux informations sur l'accessibilité des lieux et l'existence de matériels ou d'équipements adaptés sur les lieux où sont offerts les services. Ces travaux sont prévus dans le plan d'action 2023-2026 et le fruit d'une belle collaboration entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03).

La sécurité et le bien-être des usagers, des employés et notamment des personnes en situation de handicap restent au centre des priorités du CIUSSS de la Capitale-Nationale. L'établissement est connu pour sa forte culture d'amélioration continue au bénéfice des usagers. L'ensemble de son personnel est mobilisé à déployer tous les efforts nécessaires afin de s'assurer que les besoins sont bien répondus et que toutes les mesures requises sont prises le cas échéant. D'ailleurs, des activités réalisées durant l'année 2024-2025 mais qui n'étaient pas prévues dans le plan d'action initial sont répertoriées dans le présent document. Elles démontrent la volonté et l'engagement de l'établissement à tout mettre en œuvre afin de contribuer à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées à tous les niveaux.

Le premier volet du présent document dresse le bilan des actions qui ont été réalisées entre le mois d'avril 2024 et mars 2025. Et le dernier volet présente le plan d'action pluriannuel 2023-2026, mis à jour.

Pour rappel, les engagements 2023-2026 du CIUSSS de la Capitale-Nationale englobent 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. BILAN DES MESURES 2024-2025

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	<div>- Bonifier les moyens permettant de produire le portrait réel du nombre d'employés ayant une incapacité</div> <div>- Sensibiliser le personnel à l'importance de déclarer leurs incapacités, bien que cela demeure volontaire</div>	Portrait disponible du nombre de personnes handicapées à l'embauche du CIUSSS de la Capitale-Nationale	<p>En continu</p> <p>Une nouvelle plateforme de recrutement est opérationnelle depuis février 2024. Les candidats complètent un formulaire en ligne lors du dépôt de leur candidature pour indiquer s'ils ont un handicap. Ceci permet d'avoir l'information plus tôt dans le processus.</p> <p>Pour les employés du CIUSSS de la Capitale-Nationale, un exercice global d'autodéclaration est planifié en 2025.</p> <p>Le portrait du nombre de personnes en situation de handicap à l'embauche est disponible pour la période 2024-2025. Ainsi, 70 personnes qui représentent 0,35% de l'ensemble des employés de l'établissement ont déclaré avoir un handicap.</p> <p>Néanmoins, plusieurs personnes ne souhaitent pas manifester leur handicap. Pour rappel, une personne ayant un handicap n'a pas l'obligation de s'identifier comme tel. Parfois, il arrive aussi que certaines personnes ne considèrent pas qu'elles aient un handicap et ne savent pas que la définition de ce qu'est un handicap a été élargie. D'où l'importance d'effectuer un exercice général avec l'ensemble des employés pour expliquer la définition du handicap afin d'avoir des dossiers actualisés.</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>En continu</p> <p>Le traitement du dossier des personnes nouvellement embauchées se fait toujours au cas par cas, étant donné la variété des handicaps. Les différentes directions du CIUSSS de la Capitale-Nationale réalisent les adaptations nécessaires aux postes de travail en fonction des handicaps des personnes nouvellement embauchées.</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>En continu</p> <p>L'exercice de réorganisation des services socioprofessionnels a permis de diversifier l'offre de services aux usagers. Les travaux en cours assurent une vision de cheminement dans le parcours de l'utilisateur et ainsi favorisent le développement de l'employabilité.</p> <p>Par ailleurs, le déploiement du Carrefour Socioprofessionnels dans la Capitale-Nationale a pour mission de contribuer à ce que chaque personne ayant une incapacité liée à une DI, TSA et/ou DP qui désire s'impliquer dans la communauté puisse trouver un emploi ou une occupation significative qui répond à ses besoins et qui lui permettra de développer son autodétermination. Les services socioprofessionnels continuent d'être impliqués dans ce projet.</p> <p>Le projet de stage tremplin permet à des personnes en situation de handicap d'obtenir un emploi rémunéré au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Un nouveau candidat débutera dans la prochaine année et des démarches sont en cours pour en intégrer d'autres. Des enjeux sont toutefois présents en raison du contexte budgétaire actuel.</p> <p>Le nombre d'utilisateurs suivis en stage ayant obtenu un emploi dans la dernière année est au nombre de 3 pour la Capitale-Nationale.</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>En continu</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. Ces mesures sont variées durant l'année 2024-2025, à titre d'exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ À la Direction des services multidisciplinaires de santé et de services sociaux (DSMSSS), les adaptations et les aménagements d'horaire mis en place pour des employés avec une déficience visuelle et à mobilité réduite sont maintenus. Et ajustement du plan de mesures d'urgence a été effectué pour un intervenant à mobilité réduite; ▪ À la Direction du programme Jeunesse (DJ), l'outil Antidote est octroyé à une personne ayant une dyslexie/dyspraxie et un appareil Bluetooth est fourni pour une personne qui a une surdité. Cet appareil est installé dans son ordinateur, téléphone et cellulaire afin qu'elle puisse avoir accès aux appels et conférences directement; ▪ Belle collaboration de l'équipe de la Direction des services techniques (DST) et de la Direction des programmes DITSADP (DDITSADP) à l'IRDPQ Hamel face à des problématiques avec le déneigement pour des personnes aveugles, ou des enjeux au niveau de l'éclairage. L'équipe de la DST répond rapidement aux besoins et met tout en place pour y répondre adéquatement; ▪ À la DDITSADP, l'accompagnement d'une cheffe de programme et de son agente aux employés aveugles qui ne sont pas en mesure de compléter leurs feuilles de temps ou comptes de dépenses car le logiciel est pour le moment non accessible; ▪ De façon générale, l'établissement offre la possibilité d'acheter des matériels adaptés avec la recommandation interne du service de réadaptation.
---	--	--	--	---

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>Partiellement réalisée</p> <p>L'intégration du CIUSSS de la Capitale-Nationale sous la bannière de Santé Québec engendre un réalignement des objectifs. Ainsi, à la suite de certaines restructurations budgétaires, au cours de l'année, quelques travaux seulement en lien avec l'accessibilité ont pu être réalisés.</p> <p>Néanmoins, des travaux d'amélioration significatifs sur l'accessibilité se réalisent de façon continue. Par exemple, dans le cadre d'une collaboration étroite entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le regroupement des organismes des personnes handicapées de la région 03 (ROP03), des travaux sont en cours afin de recenser des informations sur l'accessibilité des lieux, l'existence de matériels et/ou d'équipements adaptés sur les lieux où sont offerts les services, notamment au niveau des centres locaux de services communautaires (CLSC) et des groupes de médecine de famille (GMF). À la fin des travaux, des informations sur l'accessibilité des sites ciblés seront disponibles aux agents d'accueil et aux usagers.</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>En continu</p> <p>Des changements sont à prévoir pour uniformiser l'affichage. Des interventions locales sont tout de même réalisées lors des travaux d'aménagements majeurs.</p>

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	<div>- Mettre en place des plans de mesures d'urgences adaptées pour les personnes handicapées</div> <div>- Mettre en place des méthodes d'évacuation et des systèmes d'alarmes adaptés</div>	Pourcentage de sites dotés de plans de mesures d'urgences et méthodes d'évacuation adaptées	<div>Réalisée</div> <div>100% des installations principales du CIUSSS de la Capitale-Nationale ont des « Plans Opérationnels des Mesures d'Urgence » (POMU). Les sites en location partiel, ont des fiches réflexes en lien avec chacun des codes.</div> <div>À la suite de la réalisation de cet objectif, cette mesure ne sera pas reconduite dans le plan d'action 2025-2026 mis à jour.</div>
--	---	---	---	---

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	En continu En 2024-2025, aucune demande en accessibilité universelle n'a été adressée à l'équipe en interne. Les demandes externes proviennent principalement de la Ville de Québec. Une requête aux communications pour l'ajout d'une page sur le site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale sera effectuée pour une meilleure promotion des services d'accompagnement de l'équipe à l'accessibilité universelle en 2025.
		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	En continu Le site 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. Actuellement, le traitement des enjeux d'accessibilité se fait au cas par cas. La refonte du site Web et de son arborescence se poursuit au cours de la période 2025-2026. Les travaux consistent notamment à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revoir l'accessibilité (contraste, lecture, etc.); ▪ Restructurer l'arborescence (menu, pertinence des pages, documents, etc.); ▪ Redéfinir le site Web : le renouer avec sa première vocation à savoir diffuser les informations de première ligne à la population; ▪ Travailler en collaboration avec les directions dans la gestion du changement: changer leurs habitudes de communiquer les informations à la population.

<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>En continu</p> <p>Les directions du CIUSSS de la Capitale-Nationale, qui collaborent étroitement avec les organismes communautaires prévoient des rencontres régulières et/ou ponctuelles avec ces partenaires. À titre d'exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La participation de la coordonnatrice en accessibilité à la Table de concertation en accessibilité organisée par la Ville avec plusieurs organismes communautaires. Elle assiste aussi à certaines rencontres du PSVI (Participation sociale villes inclusives/Cirris). Et l'équipe à l'accessibilité universelle a aussi une entente de collaboration avec le RTC-PDAU (Plan de développement en accessibilité universelle); ▪ Des rencontres périodiques sont organisées afin de pouvoir inviter certains organismes en réunion de programme pour des présentations; ▪ La DJ a participé à plusieurs salons des partenaires dans différents secteurs géographiques avec les partenaires communautaires jeunesse pour présenter les offres de services ainsi que sur la façon de les obtenir. Des chefs de programmes et des coordonnatrices professionnelles ont rencontré à quelques reprises les membres du regroupement régional des services de garde. Des collaborations avec différents organismes ont permis de faciliter les trajectoires d'accès aux services. Par exemple, le Centre de pédiatrie sociale de Québec et le Centre amitié autochtone. La DJ a également mis en place une personne dédiée aux partenariats Agir tôt et déployé une adresse générique dédiée uniquement aux partenaires en petite enfance; ▪ La DSMSSS poursuit les rencontres auprès d'organismes communautaires, et sa présence aux différentes tables de concertation en collaboration avec les organisateurs communautaires et participe à différentes journées de partenaires; ▪ Rencontres périodiques tout au long de l'année entre la directrice des programmes DITSADP et la directrice du regroupement des organismes des personnes handicapées de la région 03 (ROP03); ▪ Rencontres biannuelles entre la DDITSADP et les organismes partenaires.
--	--	--	--	--

	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 provenant des organismes communautaires	En continu Les statistiques sur le nombre de références communautaires ne sont pas fiables pour l'année 2024-2025 en lien avec un changement au niveau de la saisie qui les considère comme un référent externe. Présentation des portes d'entrée et de l'accès aux services aux comités des usagers et comités des résidents du CIUSSS en octobre 2024. Formulaire de soins et services de proximité disponible en ligne pour les partenaires externes, et révision du site internet complété pour cette section.
--	--	--	---	--

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 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	En continu Animation à 100% dans le cadre des caucus afin de faire connaître l’approvisionnement accessible à l’ensemble du service d’approvisionnement volet opérations d’achats et volet contractuel, de façon continue.

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 	PAPH et bilans diffusés sur le site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale	<p>En continu</p> <p>Le PAPH ainsi que le bilan du PAPH sont systématiquement publiés sur le site internet et l'intranet « espace employés » (accès réservé aux employés), après leur adoption par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Chaque direction sensibilise son personnel quant à l'existence du PAPH sur le site web, ou diffuse le PAPH par courriel et réalise des présentations lors des rencontres avec leurs gestionnaires respectifs.</p> <p>D'autres moyens aussi sont utilisés par les directions afin de promouvoir le plan d'action auprès du personnel de l'établissement. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une présentation du bilan PAPH 2023-2024 et du PAPH 2024-2025 a été faite aux gestionnaires de l'IRDPO Hamel par l'équipe en accessibilité universelle; ▪ Sensibilisation des employés lors des caucus du service approvisionnement à la direction logistique.

<p>5.2 Méconnaissance des soins et services et des trajectoires en réadaptation</p>	<p>Faire connaître les services et les trajectoires aux différentes directions du CIUSSS de la Capitale Nationale ainsi qu'à nos partenaires</p>	<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 	<p>Nombre de rencontres tenues annuellement avec les différentes directions et partenaires communautaires</p>	<p>En continu</p> <p>La DJ et la DDITSADP dans le cadre du programme Agir tôt ont collaboré à l'intégration de plusieurs enfants ayant des besoins particuliers dans les milieux de garde, les milieux scolaires ainsi que dans les camps d'été. De l'information a aussi été diffusée aux partenaires en petite enfance sur le support et l'accompagnement dont ils peuvent bénéficier au niveau des services précoces et de pratiques inclusives. Des liens ont également été développés entre les différents mécanismes d'accès jeunesse et les milieux communautaires afin de travailler davantage en complémentarité.</p> <p>Mai 2024 et décembre 2024 : Rencontres annuelles entre la direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DITSADP) avec des organismes partenaires.</p> <p>Des rencontres ponctuelles sont aussi planifiées avec d'autres partenaires du milieu scolaire et communautaire dans le cadre du développement de projets novateurs. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontres avec les services éducatifs et les centres de réadaptation. La directrice adjointe des programmes DITSADP, volet jeunesse, siège dans des comités avec le réseau scolaire; ▪ Différents échanges avec le CHU de Québec et le secteur de l'enfance notamment; ▪ Présentation dans des cégeps et/ou universités; ▪ Participation aux événements de Jeunes explorateurs.
---	--	--	---	--

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	<p>En continu</p> <p>En mars 2025, une promotion de l'autoformation a été réalisée dans le journal de la direction des programmes en DITSADP.</p> <p>La promotion se fera aussi dans l'infolettre du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Par exemple, durant la Semaine québécoise des personnes handicapées.</p>
5.4 Importance de faire connaître ou de rappeler les bonnes habitudes de vie aux usagers	Promouvoir et souligner la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle au sein des équipes avec les usagers	Organisation d'activités avec les intervenants et les usagers pour marquer la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle	Activités accomplies au cours de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle	<p>En continu</p> <p>Le 20 mars 2025, dans le cadre de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle, une activité dédiée aux usagers a été organisée par des intervenants du site Lapierre.</p> <p>Sous le thème des bonnes habitudes de vie, les usagers étaient invités à venir dépenser leur énergie en effectuant des exercices d'entraînement physique ou en participant à une séance de danse et de workout, selon leur goût et capacité physique. Au total, 29 usagers ont profité de cette belle journée, répartis de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 usagers en provenance des RAC de Charlevoix; ▪ 1 usager d'une RAC de Québec; ▪ 4 usagers de RTF; ▪ 22 usagers des milieux socioprofessionnels de Lapierre.

5.5 Nécessité de promouvoir et faire un suivi en kinésiologie principalement axé sur la saine gestion du poids corporel	Développer un large éventail de qualités physiques et d'habiletés motrices afin d'offrir un cadre normalisant et amusant, ainsi qu'un défi adapté aux capacités des usagers	Organisation d'une sortie de ski alpin au Massif de Charlevoix avec les usagers de la RAC Prader-Willi de Baie-Saint-Paul	Activités accomplies avec les usagers de la RAC Prader-Willi de Baie-Saint-Paul	<p>Réalisée</p> <p>Le 27 mars 2025, dans le cadre d'un projet d'entraînement avec les usagers de la RAC Prader-Willi de Baie-Saint-Paul, une activité de ski alpin dédiée aux usagers de cette résidence a été organisée au Massif de Charlevoix par le kinésiologue, de concert avec l'équipe d'éducateurs, de la nutritionniste et des gestionnaires.</p> <p>Deux groupes ont été formés en tenant compte des capacités physiques des usagers, soit un groupe en tandem-ski (traineau adapté avec un pilote) et un groupe sur ski, dans la pente école.</p> <p>Au total, 8 usagers ont profité de cette belle journée.</p> <p>Le succès de cette journée est certainement attribuable aux efforts mis à l'entraînement par les usagers au cours depuis le mois d'octobre 2024, ainsi qu'au travail d'équipe des différents intervenants.</p> <p>L'activité a été rendue possible grâce au soutien financier de la Fondation de l'Hôpital de Baie-Saint-Paul, et de la Fondation des skieurs handicapés du Québec – secteur Le Massif; ainsi que par la participation de 6 skieurs bénévoles.</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	Révision de la section « SERVICES / Déficience et handicap » du site Internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale	Nombre de pages validées par la DDITSADP	<p>Suspendue</p> <p>Pour la page principale, il est difficile de naviguer pour une personne qui présente des limitations. Cependant, les pages individuelles des programmes cliniques dirigent les usagers aux bons endroits.</p> <p>Une révision de l'arborescence du site Internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale est prévue au courant de la période 2025-2026.</p>
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.	<p>Volume de demandes à chaque journée.</p> <p>Niveau de satisfaction rapporté par les usagers.</p>	<p>En continu</p> <p>Le service d'Accueil sourds en LSQ continue d'être opérationnel à l'IRDPO au 525 Boulevard Hamel. Le service est disponible pour les Sourds les mardis et les vendredis sans rendez-vous. Une éducatrice spécialisée est à la disposition de cette clientèle. En l'absence d'une agente, une vidéo est disponible et dirige la personne sourde au bon endroit.</p>

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">1. Produire une grille de lisibilité (Infrastructures, équipements et services)2. Inventorier ce qui est disponible dans les différentes installations3. Travailler sur la communication des informations (Diffusion des informations aux usagers)	<ol style="list-style-type: none">1. Grille de lisibilité disponible2. Outil d'accompagnement des évaluateurs disponible3. Inventaire (liste) disponible et diffusé aux usagers et agents d'accueil	<p>En continu</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Avril à juin 2024 : Élaboration d'une grille d'évaluation de l'accessibilité;▪ Septembre à novembre 2024: Test terrain pour valider le contenu de la grille d'évaluation;▪ Décembre 2024 à mars 2025: Production d'une vidéo d'autoformation destinée aux responsables d'installation pour compléter la grille. <p>Une ergothérapeute en accessibilité universelle de la direction DITSADP du CIUSSS de la Capitale-Nationale travaille en étroite collaboration avec le ROP03 sur le sujet.</p> <p>Les étapes à venir : diffusion des outils d'évaluation dans les équipes concernées, récupération des évaluations et diffusion auprès de la population.</p>
--	---	--	---	---

Reddition de comptes 2024-2025 : 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. Et le rapport annuel 2024-2025 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services n'est pas encore disponible au moment de la rédaction du présent document.

Néanmoins, il est toujours important de rappeler que le renforcement de la sécurité et de la qualité des soins et des services s'inscrit dans notre engagement collectif à promouvoir une culture de sécurité, à apprendre de nos pratiques et à améliorer continuellement nos processus.

Ainsi, le site 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. Les travaux d'amélioration sur l'accessibilité se réalisent de façon continue. En outre, des travaux majeurs se poursuivent, dans le cadre d'un partenariat étroit entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale, représenté par l'équipe d'accessibilité universelle de la direction des programmes DITSADP et le regroupement des organismes des personnes handicapées de la région 03 (ROP03) afin de recenser des informations sur l'accessibilité des lieux, l'existence de matériels et/ou d'équipements adaptés sur les lieux où sont offerts les services notamment au niveau des centres locaux de services communautaires (CLSC) et des groupes de médecine de famille (GMF). À l'issue des travaux, des informations sur l'accessibilité des lieux et des équipements adaptés seront disponibles et permettront d'améliorer l'accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Par ailleurs, la collaboration étroite, entre les directions concernées et le Bureau du commissariat aux plaintes, est bien établie 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.

2. PLAN D’ACTION 2025-2026

Le plan d’action 2025-2026 du CIUSSS de la Capitale-Nationale s’inscrit dans la poursuite de la mise en place et suivi des mesures prévues dans son plan d’action pluriannuel 2023-2026. L’année 2025-2026 correspond ainsi à la troisième et dernière année du plan d’action 2023-2026

Par conséquent, les engagements 2023-2026 du CIUSSS de la Capitale-Nationale 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	Échéancier s
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 (DRH)	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	DRH	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 des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (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

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	<ul style="list-style-type: none">- 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 de santé et de services sociaux (DSMSSS)	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"> - 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	Promotion de l'autoformation durant la Semaine québécoise des personnes handicapées dans l'infolettre du CIUSSS de la Capitale-Nationale	DAC	En continu
5.4 Importance de faire connaître ou de rappeler les bonnes habitudes de vie aux usagers	Promouvoir et souligner la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle au sein des équipes avec les usagers	Organisation d'activités avec les intervenants et les usagers pour marquer la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle	Activités accomplies au cours de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Direction DITSADP	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 Internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale	Nombre de pages validées par la DDITSADP	DAC	Mars 2026
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"> 1. Produire une grille de lisibilité (Infrastructures, équipements et services) 2. Inventorier ce qui est disponible dans les différentes installations 3. Travailler sur la communication des informations (Diffusion des informations aux usagers) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grille de lisibilité disponible 2. Outil d'accompagnement des évaluateurs disponible 3. Inventaire (liste) disponible et diffusé aux usagers et agents d'accueil 	Direction DITSADP DL Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)	Mars 2026

GROUPE 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 Rabehanitriniony, agent de planification, de programmation et de recherche - Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique;

Caroline Charest, chef de programme en déficience visuelle et des aides techniques pour la clientèle en déficience sensorielle (Clientèle tous âges) et de l'Accessibilité Universelle - 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;

Mélanie Simard, chef de service - Direction des affaires juridiques, institutionnelles et corporatives, et des communications;

Christian de Beaumont, coordonnateur - Direction des ressources humaines;

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

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

Catherine Genest, directrice adjointe - Direction des services multidisciplinaires;

Chantal Couture, 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 - CIRRI/CIUSSS de la Capitale-Nationale;

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

**ENSEMBLE,
AU SERVICE
DE L'HUMAIN.**

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

Québec 