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

**Direction des affaires juridiques, institutionnelles
et corporatives, et des communications**

Québec, le 3 novembre 2025 PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

[redacted]

Objet : Réponse à votre demande d'accès à des documents
N/dossier : MMGT01006

Bonjour,

Nous donnons suite à votre demande reçue le 27 octobre 2025. À cet égard, vous trouverez ci-bas les documents et renseignements demandés :

- ***Nombre de personnes, par catégorie d'emploi, ayant coché les cases suivantes lors de la complétion du questionnaire d'identification à l'égalité en emploi (nombre absolu et taux de personnes par catégorie d'emploi qui s'identifient selon chacune des catégories suivantes):***
  - ***Sexe;***
  - ***Autochtones;***
  - ***Minorités visibles;***
  - ***Minorités ethniques;***
  - ***Personnes handicapées;***

Vous trouverez ci-joint des tableaux faisant état des données demandées en date du 28 octobre 2025.

- ***Programme ou politique de diversité et d'inclusion en emploi;***

Vous trouverez ci-joint le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (Bilan 2023-2024 du plan d'action 2023-2026 et plan d'action 2023-2026 mis à jour). Nous n'avons pas de politique en diversité et inclusion, c'est maintenant Santé Québec qui s'occupe de celle-ci.

- ***Évaluation de l'atteinte des cibles du programme ou politique de diversité et d'inclusion en emploi;***

Les objectifs ont été établis en 2023 et envoyé à la CDPDJ. À ce jour, voici où nous sommes rendus en lien avec les objectifs établis :

- Femmes : Nous avions un objectif d'ajouter 6 femmes dans des titres d'emploi à prédominance masculine (surtout du côté des métiers de la construction). Nous sommes toujours en travaux pour combler cet objectif puisqu'à la base il y a très peu de femmes dans ce domaine et les conditions de travail étant grandement supérieures dans le domaine

2915, avenue du Bourg-Royal
Québec (Québec) G1C 3S2
Téléphone : 418 266-1019
Télécopieur : 418 661-2845

de la construction nous avons de la difficulté à être compétitif même pour des candidats masculins.
- Autochtones : Nous avions un objectif d'ajouter 19 personnes autochtones. À ce jour nous sommes à 63% de la cible. Le bassin de main-d'œuvre autochtone qui souhaite qui travailler dans le réseau de la santé est restreint.
- Personnes en situation de handicap : Nous avions un objectif d'ajouter 45 personnes en situation de handicap. Nous avions établi cet objectif en raison de l'élargissement de la définition de personne en situation de handicap. Comparativement aux données de 2023, nous avons moins de personnes en situation de handicap. Considérant l'élargissement de la définition nous suspectons que les gens ne comprennent pas bien la définition et ils semblent réticents à autodéclarer leur situation.
- Minorités visibles : Nous avions un objectif de 60 personnes de plus. Nous avons atteint et dépassé cet objectif avec 860 personnes embauchées de plus qui ont déclaré être du groupe des minorités visibles.
- Minorités ethniques : Nous avions un objectif de 30 personnes de plus. Nous avons atteint et dépassé cet objectif avec 392 personnes embauchées de plus qui ont déclaré être du groupe des minorités ethniques.

- **Nombre de plaintes rapportées en lien avec des incidents de racisme ou de discrimination au cours de quinze dernières années. »**

Nous ne détenons pas ces informations puisque nous ne catégorisons pas les plaintes de cette façon.

En terminant, si vous êtes insatisfaite de notre réponse, soyez informé qu'en vertu de la Loi, vous avez des recours. Nous joignons à la présente une note explicative à cet effet intitulée « Avis de recours ».

Nous espérons le tout à votre convenance et vous prions d'agréer, nos salutations distinguées.

[redacted] technicienne juridique
Pour : Stéphanie Savard, avocate
Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels
Dossiers administratifs et employés

SS/gc

p. j. Avis de recours
Documents (2)

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

Révision

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Téléc : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Téléc : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais

L'article 149 prévoit que l'avis de l'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

Sexe			
Catégorie de personnel	**Femme**	**Homme**	**Total général**
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	3893	750	4643
2 - Personnel paratechniques, services auxiliaires et métiers	3557	1986	5543
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	1934	540	2474
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	4896	732	5628
5 - Personnel non visé par la Loi 30	114	20	134
7 - Internes et résidents	184	77	261
Autres	8	7	15
Cadres	554	210	764
Chercheurs	39	60	99
Étudiants/Stagiaires	2		2
Recherche	360	170	530
Total général	**15541**	**4552**	**20093**

Source : Virtuo

Les données sont en date du 28 octobre 2025

Autochtones

Catégorie de personnel	Total général
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	29
2 - Personnel paratechniques, services auxiliaires et métiers	22
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	5
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	15
Cadres	1
Total général	**72**

Minorités visibles

Catégorie de personnel	Total général
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	690
2 - Personnel paratechniques, services auxiliaires et métiers	1389
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	147
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	82
5 - Personnel non visé par la Loi 30	1
Cadres	27
Recherche	17
Total général	**2353**

Minorités ethniques

Catégorie de personnel	Total général
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	166
2 - Personnel paratechniques, services auxiliaires et métiers	331
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	50
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	36
Cadres	6
Recherche	4
Total général	**593**

Personnes handicapées

Catégorie de personnel	Total général
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	15
2 - Personnel paratechniques, services auxiliaires et métiers	17
3 - Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	17
4 - Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	16
Total général	**66**

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Bilan 2023-2024 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

Adopté par les membres du conseil d'administration à la séance du 24 septembre 2024

CA-CIUSSS-2024-09[2410]-24

Québec

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 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 2023 à mars 2024. 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'usager 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

septembre 2022

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.

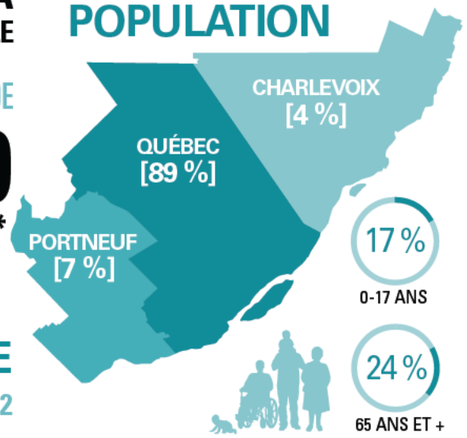
LE CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

RÉPOND AUX BESOINS DE

755 479 CITOYENS*

RÉSIDANT 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

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 1000 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**.

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 :

- **2750** 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

La sécurité et le bien-être des usagers, des employés et notamment des personnes en situation de handicap sont toujours 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. Si les actions de l'établissement sont centrées sur les usagers et leurs proches, le CIUSSS de la Capitale-Nationale vise aussi à offrir un milieu de travail équitable, inclusif, et sans discrimination. De ce fait, ces derniers temps, une attention particulière a été aussi portée au niveau de la gestion du personnel. Ainsi, l'établissement a implanté une nouvelle structure, au sein de sa direction des ressources humaines, qui a pour mandat la promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI). Par conséquent, dans les prochains mois, des mesures seront prises afin d'améliorer l'embauche, l'accueil, l'accompagnement et la représentativité des personnes en situation de handicap au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

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

Les engagements 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 2023-2024

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	- 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	**En continu** Au moment de l'embauche, les gens s'auto-identifient via un formulaire pour l'accès à l'égalité en emploi. Et une personne ayant un handicap n'a pas l'obligation de s'identifier comme tel. Le portrait du nombre de personnes en situation de handicap à l'embauche n'est pas disponible pour la période 2023-2024. En effet, des travaux sont en cours au niveau de la direction des ressources humaines (DRH) concernant l'élargissement de la définition de ce qu'on entend par handicap. L'objectif étant de revoir les réalités et la représentativité des employés en situation de handicap au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale. La DRH de l'établissement est à valider la nouvelle définition et son application dans la prise en charge des employés se considérant ayant une incapacité.
1.2 Difficulté d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein du personnel embauché	Augmenter le nombre de personnes handicapées embauchées	- 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	**En continu** L'élaboration de la politique sur l'accès à l'égalité en emploi est reportée en décembre 2024. Des travaux sont en cours au niveau de la DRH afin d'améliorer la représentativité des employés en situation de handicap au CIUSSS de la Capitale-Nationale. L'établissement vise à offrir un milieu de travail équitable, inclusif, et sans discrimination. De ce fait, il s'est doté d'une nouvelle structure qui a pour mandat la promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI). Actuellement, le traitement du dossier des personnes nouvellement embauchées se fait au cas par cas étant donné la variété des handicaps. Les directions réalisent les adaptations nécessaires aux postes de travail en fonction des handicaps des personnes nouvellement embauchées.

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	**En continu** Un exercice de réorganisation des services socioprofessionnels a permis de diversifier l'offre de services aux usagers. La suite de ces travaux permettra d'établir de nouvelles programmations dans les milieux socioprofessionnels qui favorisera le développement de l'employabilité. 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. Le projet de stage tremplin permet à des personnes en situation de handicap d'obtenir un emploi rémunéré au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Les travaux en cours dans la prochaine année ont pour objectif de déployer ce projet dans les territoires de Charlevoix, Côte-de-Beaupré et Portneuf. Le nombre d'usagers suivis en stage ayant obtenu un emploi dans la dernière année est au nombre de 4 pour la Capitale-Nationale.
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	- 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	**En continu** 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, par exemple : ▪ Des pauses plus fréquentes; ▪ Rythme de travail adapté; ▪ Accueillir moins d'usagers que les autres employés. À la direction des programmes DITSADP, au programme déficience visuelle, des mesures d'accommodement sont mises en place pour 2 employés aveugles qui ont une charge de travail similaire aux intervenants sans déficience visuelle; À la direction des services multidisciplinaires (DSM), les adaptations et les aménagements d'horaire mis en place pour les employés concernés sont maintenus.

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	- 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	**En continu** ▪ **CHSLD La Malbaie :** Installation douche adaptée, aménagement extérieur pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite; ▪ **CHSLD St-Siméon :** Réaménagement des postes de garde et des locaux adjacents pour améliorer l'accessibilité universelle; ▪ **Hôpital Chauveau :** Remplacement de l'appareil de radiographie incluant des travaux d'accessibilité universelle (travaux prévus en 2024); ▪ **Hôpital Jeffery Hale :** Réaménagement des espaces du pavillon administratif incluant des travaux d'accessibilité universelle; ▪ **Hôpital La Malbaie :** Travaux d'accessibilité sans obstacle, aménagement de l'ascenseur pompier; ▪ **CHSLD Sacré Cœur :** Aménagement d'une rampe d'Accès pour les usagers (travaux en 2024); ▪ **Mont d'Youville :** Travaux d'accessibilité sans obstacle au niveau des salle de toilette à plusieurs étages (travaux prévus en 2024).
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	- 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	**En continu** Un plan de réalisation sera produit à la suite de la création de Santé Québec. Plusieurs changements seront à prévoir pour uniformiser l'affichage. Des interventions locales sont tout de même réalisées lors des travaux d'aménagements majeurs.

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	- Mettre en place des plans de mesures d'urgences adaptées pour les personnes handicapées - Mettre en place des méthodes d'évacuation et des systèmes d'alarmes adaptés	Pourcentage de sites dotés de plans de mesures d'urgences et méthodes d'évacuation adaptées	**Réalisée** 100% des installations principales du CIUSSS de la Capitale-Nationale ont des Plan Opérationnel des Mesures d'Urgence (POMU). Les sites en location partiel, ont des fiches réflexes en lien avec chacun des codes.

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 2023-2024, les demandes d'intervention pour l'équipe à l'accessibilité universelle sont davantage en lien avec la Ville de Québec, le Réseau de transport de la Capitale (RTC) et les organismes pour les loisirs. Une meilleure promotion des services d'accompagnement de l'équipe à l'accessibilité universelle est à vernir au sein de l'établissement.
		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. Une refonte du site Web et de son arborescence est prévue au courant de la période 2024-2025. Les travaux consistent notamment à: ▪ 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.

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	**En continu** Les directions du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui travaillent en étroite collaboration avec les organismes communautaires prévoient des rencontres régulières et/ou ponctuelles avec ces partenaires et qui leurs permettent de maintenir des relations cordiales et d'échanger des informations pertinentes au bénéfice des usagers. Par exemple : ▪ Rencontres statutaires entre la direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA) et ses partenaires communautaires (Ex. Partenaires en économie sociale en aide à domicile); ▪ Rencontres périodiques tout au long de l'année entre la directrice des programmes en Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DDITSADP) et la directrice du regroupement des organismes des personnes handicapées de la région 03 (ROP03); ▪ Rencontres biannuelles entre la DDITSADP et les organismes partenaires; ▪ Poursuite de la tournée des organismes communautaires et partenaires par la DSM (Ex. Présentation de l'AIH réalisée au ROP03 qui a permis de rejoindre plusieurs organismes en même temps).
	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** 127 demandes référées par un organisme communautaire Formulaire de référence de proximité disponible pour complétion en ligne sur le site Web afin de faciliter l'accès aux organismes communautaires; Poursuite de l'actualisation du plan de communication en soutien à l'Accès intégré harmonisé (AIH) : Révision du site Web à l'intention des usagers et des référents externes toujours en cours.

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** Le sujet a été abordé environ tous les 6 mois de façon officielle lors des caucus de cellule. Il s'agit d'un processus de sensibilisation en continu auprès de l'équipe d'approvisionnement.

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 connaitre l'existence du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) auprès du personnel	- Travailler en étroite collaboration avec les différentes directions sur la diffusion du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) au sein de leurs équipes respectives - Diffuser le PAPH sur le site du CIUSSS de la Capitale-Nationale	Nombre de consultations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) sur la zone CIUSSS	**En continu** Le PAPH ainsi que le bilan du PAPH sont systématiquement publiés, sur le site web et sur la zone CIUSSS (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 et/ou diffuse le PAPH par courriel. D'autres moyens aussi sont utilisés afin de promouvoir le plan d'action auprès du personnel de l'établissement. Par exemple : ▪ Une présentation du bilan PAPH 2022-2023 et du PAPH 2023-2024 a été faite aux gestionnaires de la direction adjointe SAD de la direction des programmes DITSADP, en octobre 2023; ▪ Sensibilisation des employés lors des caucus ou rencontres d'équipe à la direction de la logistique; ▪ Présentation lors de la rencontre avec l'ensemble des gestionnaires de la direction des soins infirmiers et de la santé physique (DSISP) à l'automne 2023.
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	- Mieux faire connaître les services de réadaptation auprès des différentes directions - Mieux faire connaitre les offres de services aux partenaires œuvrant auprès des clientèles jeunesses 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	**En continu** Mai 2023 et décembre 2023 : Rencontres annuelles entre la direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DITSADP) avec des organismes partenaires. Des rencontres ponctuelles sont aussi planifiées avec d'autres partenaires du milieu scolaire et communautaire dans le cadre du développement de projets novateurs. À titre d'exemple : partenariat tripartite entre l'école Envol, la DDITSADP et Autisme Québec.

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 connaitre 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	**Non réalisée** Un nouveau mécanisme est à définir concernant la promotion de l'autoformation à destination du personnel d'accueil du CIUSSS de la Capitale-Nationale. L'établissement vise à offrir un milieu de travail équitable, et inclusif, sans discrimination. De ce fait, il s'est doté d'une nouvelle structure qui a pour mandat la promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI). L'équipe de formation de cette nouvelle structure sera sollicitée afin de valider la meilleure manière de la promouvoir.

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	Informer 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	**Suspendue** Une révision de l'arborescence du site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale est prévue au courant de la période 2024-2025.
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.	**En continu** Le service d'Accueil sourds en LSQ a été mis en place et continue d'être opérationnel à l'IRDPQ au 525 Boulevard Hamel. Le service est disponible pour les Sourds les mardis et les vendredis sans rendez-vous. Une travailleuse sociale est à la disposition de cette clientèle. Les propos recueillis confirment la satisfaction des usagers quant à l'existence de ce service. En l'absence d'une agente, une vidéo est disponible et dirige la personne sourde au bon endroit.
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	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)	1. Grille de lisibilité disponible 2. Inventaire (liste) disponible 3. Diffusion de la liste aux usagers et agents d'accueil	**En continu** ▪ **Décembre 2023:** Obtention du financement de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) par le ROP03; ▪ **Janvier 2024 :** Début des travaux; ▪ **Mars 2024:** ✓ Identification et constitution des membres du comité de travail comprenant des représentants du ROP03 et de l'équipe de l'accessibilité universelle de la direction des programmes DITSADP du CIUSSS de la Capitale-Nationale; ✓ Constitution d'un comité d'experts de vécus comprenant des personnes avec différentes limitations (auditive, visuelle, motrice, DI, parents d'usagers TSA, etc.). ▪ **Avril 2024 :** Élaboration de l'ébauche de la grille d'évaluation par le ROP03.

Reddition de comptes 2023-2024 : plaintes et mesures d'accommodements liées à la Politique « Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »

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

Par ailleurs, le rapport annuel du Bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services qui couvre la période 2023-2024 n'est pas encore disponible au moment de la rédaction du présent document. Néanmoins, 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'usager 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 entraine la mise en place systématique de solutions par le service concerné.

Pour rappel, 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. Durant la période de référence, aucune plainte n'a été reçue par la direction des communications de l'établissement.

En outre, des travaux majeurs sont en cours, dans le cadre d'une collaboration étroite 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.

2. PLAN D'ACTION 2024-2025

Le plan d'action 2024-2025 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.

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**	**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	- 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	- 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 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	- 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	- 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	- Convenir de standards de signalisation pour l'ensemble des sites, conformément aux directives ministérielles - Se doter d'un plan de réalisation	Taux d'harmonisation réalisé	DST	En continu
2.3 Certains sites du CIUSSS de la Capitale-Nationale ne sont pas dotés de plans de mesures d'urgences accessibles et adaptés.	Assurer la sécurité des personnes handicapées dans les situations d'urgence	- Mettre en place des plans de mesures d'urgences adaptées pour les personnes handicapées - Mettre en place des méthodes d'évacuation et des systèmes d'alarmes adaptés	Pourcentage de sites dotés de plans de mesures d'urgences et méthodes d'évacuation adaptées	DST	En continu

3. Communication et accès à l'information					
Obstacles / Constats	**Objectifs**	**Actions à réaliser**	**Indicateurs**	**Responsables / Directions**	**Échéanciers**
3.1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et services offerts	Faciliter la recherche et la consultation de l'information pour les personnes handicapées	- Poursuivre l'accompagnement de l'équipe à l'accessibilité universelle auprès des différentes directions	Nombre d'intervention de l'équipe à l'accessibilité universelle (EAU) auprès des directions	Direction DITSADP	En continu
		- Rendre les outils de communication accessibles, entre 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 connaitre l'existence du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) auprès du personnel	- 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	- Mieux faire connaître les services de réadaptation auprès des différentes directions - Mieux faire connaitre les offres de services aux partenaires œuvrant auprès des clientèles jeunesses 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 connaitre l'existence de l'autoformation « **Mieux accueillir les personnes handicapées** » 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	DRH 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	Informer 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	Mars 2025
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	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)	1. Grille de lisibilité disponible 2. Outil d'accompagnement des évaluateurs 3. Inventaire (liste) disponible et diffusion de la liste aux usagers et agents d'accueil	Direction DITSADP DL Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)	Décembre 2024 (1) Décembre 2024 (2) Janvier 2025 (3)

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;

Stéphanie Roy, directrice adjointe - 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;

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 – CIRRIS/CIUSSS de la Capitale-Nationale;

Véronique Vézina, directrice – 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