



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

2020 - 2023



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 23 mars 2021

CA-CIUSSS-2021-03[382]-16

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 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 MDH-PPH, les habitudes de vie se regroupent selon deux classes : « activités courantes » et en « rôles sociaux ». Les activités courantes et les rôles sociaux sont chacun composés de six catégories d'habitudes de vie.

#### **Activités courantes**

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

#### **Rôles sociaux**

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

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

Et afin de respecter l'esprit de la loi, le présent document fait état du Plan d'action 2020-2023 du CIUSSS de la Capitale-Nationale couvrant la période d'avril 2020 à mars 2023. Ce document sera rendu public une fois adopté par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

## PRÉSENTATION DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

## SA MISSION

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

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

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

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

## SA VISION

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

## SES VALEURS

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

### Bienveillance

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

### Respect

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

### Collaboration

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

### Responsabilisation

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

### Audace

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

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

[www.ciuSSScn.ca](http://www.ciuSSScn.ca)



CIUSSS de la Capitale-Nationale

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

Portrait général

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



Québec

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

## UN VASTE TERRITOIRE ET UNE POPULATION DIVERSIFIÉE

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

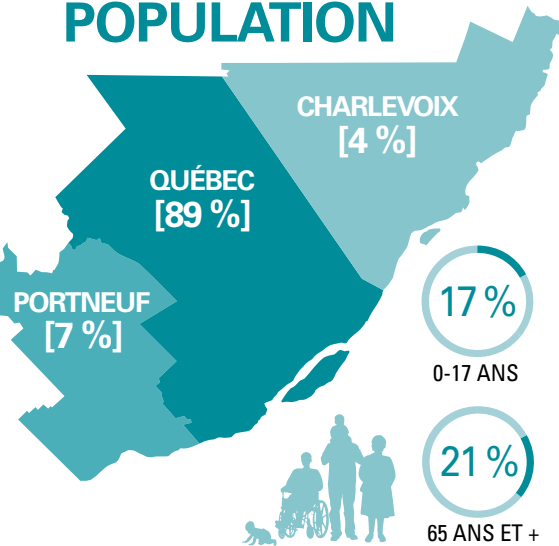
### LE CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

RÉPOND AUX BESOINS DE

**755 459**  
CITOYENS\*

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

### RÉPARTITION DE LA POPULATION



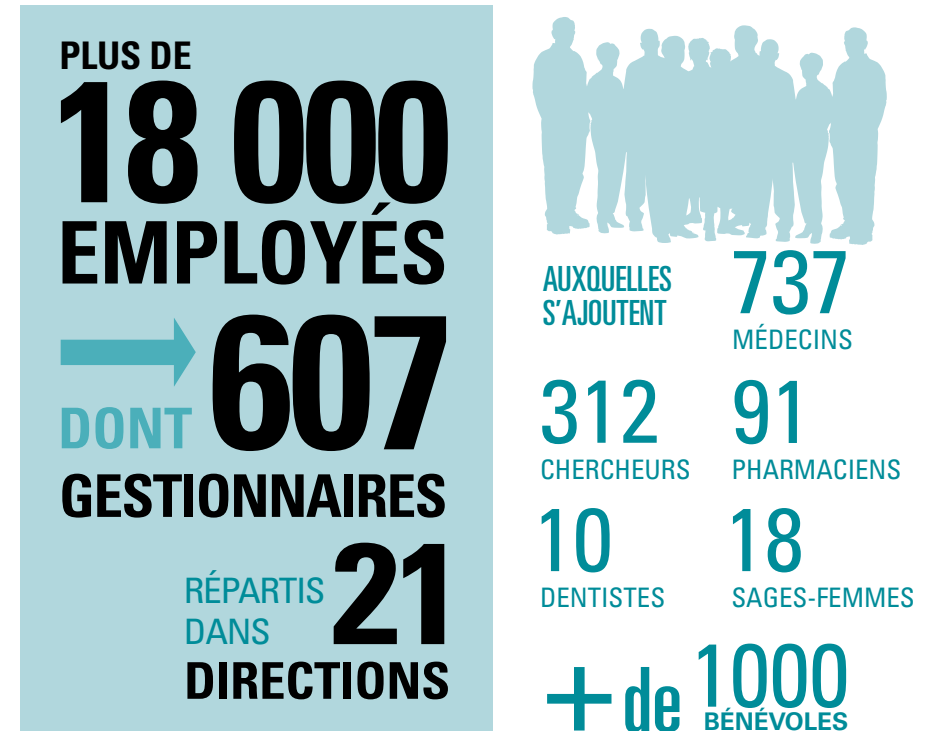
Pour en savoir plus sur les données de santé de cette population, consultez le rapport *La santé de la population de la Capitale-Nationale en bref* sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale, dans la section *Publications*.

## SES CARACTÉRISTIQUES

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

## SES RESSOURCES HUMAINES

### DES PERSONNES ENGAGÉES ET COMPÉTENTES



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

## DES SOINS ET DES SERVICES DE PROXIMITÉ

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

## LE CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE VISE

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

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

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

### Exploitation des lits

#### Longue durée

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

#### Courte durée

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

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

## PLAN D'ACTION 2020-2023 DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

En vue de poursuivre ses efforts à contribuer à relever les défis que rencontrent les personnes handicapées, le CIUSSS de la Capitale-Nationale propose et met en place des actions dans ses différents secteurs d'activité.

### Engagement

Par son Plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes handicapées, le CIUSSS de la Capitale-Nationale s'engage à réduire ou éliminer les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, qu'elles soient usagères, employées ou partenaires, de tous les âges.

Les engagements 2020-2023 portent sur les 5 principales thématiques suivantes :

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

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



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

3. Communication et accès à l'information					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
3.1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et services offerts	Faciliter la recherche et la consultation de l'information pour les personnes handicapées	- Poursuivre l'accompagnement de l'équipe à l'accessibilité universelle auprès des différentes directions	Nombre d'intervention de l'équipe à l'accessibilité universelle (EAU) auprès des directions	DDITSADP	En continu
		- Rendre les outils de communication accessibles, entre autre, la refonte de notre site Web qui prendra en considération toutes les meilleures pratiques en matière d'accessibilité	Nombre d'outils de communication accessibles	DRHC	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	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 Difficulté de recenser le nombre d'équipements qui visent l'amélioration de l'accessibilité et la réduction des obstacles pour les personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'utiliser ou d'avoir accès aux biens et services de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire le portrait global des achats réalisés par le service des approvisionnements dans une année</li> <li>- Estimer le pourcentage des achats de biens qui sont de type «approvisionnement visant l'amélioration de l'accessibilité», donc qui tient compte des besoins des personnes handicapées</li> </ul>	Portrait disponible du pourcentage d'achats qui tient en compte les besoins des personnes handicapées	Direction logistique	En continu
4.2 Nécessité de faire connaître ou de mettre à jour les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible	Encourager et faire connaître les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible.	- Former le personnel responsable des achats sur l'approvisionnement accessible	Pourcentage des responsables des achats ayant reçu la formation	Direction logistique	En continu

5. Sensibilisation					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
5.1 Méconnaissance des engagements du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'égard de personnes handicapées parmi les employés	Faire connaître l'existence du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) auprès du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler en étroite collaboration avec les différentes directions sur la diffusion du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) au sein de leurs équipes respectives</li> <li>- Diffuser le PAPH sur le site du CIUSSS de la Capitale-Nationale</li> </ul>	Nombre de consultations du PAPH sur la zone CIUSSS	Toutes les directions	Mars 2022
5.2 Méconnaissance des soins et services et des trajectoires en réadaptation	Faire connaître les services et les trajectoires aux différentes directions du CIUSSS de la Capitale Nationale ainsi qu'à nos partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mieux faire connaître les services de réadaptation auprès des différentes directions</li> <li>- Mieux faire connaître les offres de services aux partenaires œuvrant auprès des clientèles jeunes présentant un handicap (réseau scolaire, CHU, etc.)</li> <li>- Diffuser de l'information (fiches d'information, règlement, politique et procédure, etc.) auprès des autres directions et partenaires communautaires sur les services offerts en réadaptation</li> </ul>	- Nombre de rencontres tenues annuellement avec les différentes directions et partenaires communautaires	DDITSADP	En continu

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

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

Le Comité de travail est constitué des personnes suivantes :

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

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

**Catherine Laplante**, chef de service – Direction de la logistique

**Sylvie Frenette**, directrice adjointe - Direction des services techniques

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

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

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

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

**Josée Martel**, directrice adjointe - Direction des services multidisciplinaires

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

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

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

**Alexandre Parent**, chef de service aux affaires administratives et scientifiques de la recherche – CIRRISS/CIUSSS de la Capitale-Nationale

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

**Olivier Collomb d'Eyramés**, directeur – Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

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

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

Québec 

