



# Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

2017-2019

Bilan 2017-2018

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 20 mars 2018

## Table des matières

Mise en contexte.....	3
Présentation de l'organisation.....	4
Engagement .....	6
Groupe de travail responsable du plan d'action.....	7
Tableau : Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS de la Capitale-Nationale....	8
Annexe-1 : Diagnostic organisationnel .....	16
1. Proportion de personnes handicapées à l'emploi du CIUSSS de la Capitale-Nationale.....	16
2. Accessibilité aux installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale .....	17
3. Respect de la politique d'accès aux documents et services.....	17
4. Accessibilité Web .....	18
5. Le processus d'approvisionnement lors de l'achat des biens et services .....	18
6. Activités pour la semaine des personnes handicapées.....	19
7. Autres .....	19

## 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). Cette dernière, révisée le 17 décembre 2004, précise l'obligation de produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

### **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.*

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.

### **Article 1.2**

Dans l'application des mesures prévues par la présente Loi, les orientations suivantes guident l'Office, les ministères et leurs réseaux :

b) favoriser l'autonomie des personnes handicapées et leur participation à la prise de décisions individuelles ou collectives les concernant ainsi qu'à la gestion des services qui leur sont offerts.

Ainsi, de façon à respecter l'esprit de la Loi et présenter l'évolution des travaux réalisés durant l'année financière 2017-2018, le document a été mis à jour et sera rendu public une fois adopté par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

En terminant, de façon à simplifier la lecture du bilan 2017-2018, l'état de situation ou «diagnostic organisationnel», qui faisait état des principaux obstacles que peuvent rencontrer les personnes ayant des limitations dans l'environnement physique ou social de l'organisation et qui a servi d'assise à la production du Plan d'action, a été placé en annexe.

## Présentation de l'organisation

### Mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a été créé le 1<sup>er</sup> avril 2015 à la suite de l'adoption de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales. Il est né de la fusion de 10 établissements et d'un établissement regroupé.

- Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDIQ)
- Centre de réadaptation en dépendance de Québec (CRDQ)
- Centre de santé et de services sociaux de Charlevoix (CSSSC)
- Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale (CSSVC)
- Centre de santé et de services sociaux de Portneuf (CSSSP)
- Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord (CSSSQN)
- Centre jeunesse de Québec–Institut universitaire (CJQ)
- Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPO)
- Institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ)

L'établissement regroupé

- Jeffery Hale–Saint Brigid's (JHSB)

Sa mission est de favoriser et simplifier l'accès aux services pour la population. Elle contribue également à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et accroître l'efficacité et l'efficacéité du réseau de la santé et des services sociaux.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale poursuit des objectifs d'intégration de ses missions, d'accessibilité, de continuité, de qualité et de performance en plaçant la santé de la population au centre de ses décisions et de ses actions. Il encourage l'innovation en favorisant une prestation de soins et de services basée sur les meilleures pratiques et ce, au bénéfice des personnes qu'il dessert dans sa région.

### Portrait de l'organisation et des secteurs d'activité

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale, dont le siège social est situé au 2915 avenue Bourg-Royal, dans l'arrondissement Beauport à Québec, emploie près de 16 000 personnes, réparties dans 21 directions, sur 203 points de services. L'établissement est responsable d'offrir des services de santé et de services sociaux à la population de la région de la Capitale-Nationale, estimée à 737 455 personnes (ISQ, 2015). De plus, comme certains services sont de niveau suprarégional, le bassin de desserte s'étend à près de 1,8 million de personnes (ISQ, 2015).

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale offre :

- des soins et services de proximité, de la prévention jusqu'aux soins de fin de vie;
- de l'accompagnement et du soutien à la personne et ses proches;
- des activités de prévention et de promotion de santé publique;
- des services d'adaptation, de réadaptation, de réinsertion et d'intégration sociale;
- des services psychosociaux;
- des services courants de santé (ex. vaccination, prélèvements, soins infirmiers);
- des soins médicaux généraux et spécialisés.

Cinq piliers guident l'organisation des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ceci constitue la raison d'être de l'établissement et guide sa gouvernance.

<b>Accessibilité :</b>	Capacité de l'établissement à offrir les soins et les services requis, à l'endroit et au moment opportun.
<b>Intégration et continuité :</b>	Capacité de l'établissement à fournir les soins et les services requis de façon intégrée et coordonnée.
<b>Qualité et sécurité :</b>	Capacité de l'établissement d'améliorer la santé et le bien-être de sa population, de s'adapter aux attentes, aux valeurs et aux droits des usagers ainsi que de minimiser les risques.
<b>Gestion efficiente des ressources :</b>	Utilisation judicieuse des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles
<b>Développement du potentiel humain :</b>	Organisation agile où les personnes ont l'opportunité d'accroître leur capacité à produire des résultats et où les apprentissages sont encouragés afin de contribuer à l'atteinte de la meilleure adéquation entre les besoins du personnel et ceux des usagers.

### **Programme d'intégration communautaire (PIC)**

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale possède un service d'experts-conseils en accessibilité universelle, pour lequel une offre de services est dédiée au soutien à la collectivité. Le PIC travaille en étroite collaboration avec ses principaux partenaires régionaux tels que, le réseau des transports de la Capitale, la Ville de Québec et le milieu communautaire. Cette équipe de cliniciens apporte son soutien dans le cadre de projets qui visent à faciliter l'accès à des lieux, des produits, des services ou de l'information dans la communauté pour les personnes atteintes d'une déficience motrice, visuelle, auditive ou du langage. Depuis la création du CIUSSS de la Capitale-Nationale, une clinicienne provenant du secteur de la déficience intellectuelle a également intégré certains projets, afin d'élargir l'offre de services pour la rendre plus représentative de la clientèle desservie par l'établissement. Une telle expertise sera mise à contribution dans l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et représente une ressource inestimable pour la réalisation de projets à l'interne.

## Instituts universitaires et recherche<sup>1</sup>

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a intégré quatre instituts universitaires lors de sa création. Leur développement s'actualise à travers des activités de recherche, d'enseignement, d'évaluation des technologies et des modes d'intervention, de développement de pratiques de pointe, de transfert de connaissances et de rayonnement.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale compte de plus, 4 centres de recherche en santé et services sociaux reconnus par le Fonds de recherche du Québec (FRQ) :

- **Centre de recherche de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec**, qui vise la découverte des meilleures pratiques pour réduire et compenser les incapacités des personnes atteintes de maladies du système nerveux. Sa mission : faire avancer les connaissances sur les causes et les traitements des maladies neurologiques et psychiatriques infantiles, adultes et gériatriques. Il réalise ses activités au sein d'un centre de haute technologie sur le neurone et le cerveau.
- **Centre de recherche du Centre Jeunesse de Québec – Institut universitaire**, dont les recherches ont pour objectif de développer des connaissances sur les jeunes en difficulté et leur famille afin d'améliorer les services qui leur sont offerts.
- **Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale**, qui a pour mission de contribuer au développement et à la diffusion des connaissances dans le domaine de l'adaptation, de la réadaptation et du soutien à l'intégration sociale. Ses activités de recherche portent sur les déterminants personnels (déficiences, incapacités et facteurs identitaires) et environnementaux (obstacles et facilitateurs) qui influencent la participation sociale des personnes ayant des incapacités au plan physique, intellectuelle ou du trouble du spectre de l'autisme.
- **Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne**, qui privilégie des approches interprofessionnelles centrées sur la personne et ses proches. Le Centre se veut une solide infrastructure interdisciplinaire et intersectorielle de recherche, intégrée à la première ligne. Il s'intéresse spécifiquement aux enjeux particuliers des services de proximité. Cette infrastructure permet de produire des connaissances scientifiques et cliniques de haute qualité essentielles à l'optimisation du réseau de soins et services de première ligne du Québec.

## Engagement

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale accorde une grande importance à l'accès aux services, ainsi qu'à l'environnement physique de ses installations. La direction de l'établissement s'engage à réduire les obstacles pour les personnes handicapées, qu'elles soient usagères, employées ou partenaires.

---

<sup>1</sup> Site web du CIUSSS de la Capitale-Nationale

## Groupe de travail responsable du plan d'action

Madame **Lisane Boisvert**, directrice des programmes déficience intellectuelle (DI), trouble du spectre de l'autisme (TSA) et déficience physique (DP), a été désignée à titre de responsable du plan d'action pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale. Cette dernière a confié le mandat de coordonner les travaux à madame **Marie-Josée Collard**, Conseillère à la Direction des programmes DI-TSA-DP.

Le Comité de travail est constitué des personnes suivantes :

**François Boily**, Conseiller à l'établissement  
Direction des services techniques

**Normand Boucher**, Chercheur d'établissement  
Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale et direction de l'enseignement et des affaires universitaires

**Anne Bourassa**, Agente d'information au service des communications  
Direction des ressources humaines et des communications

**Marleen Cameron**, Chef du recrutement et de la sélection  
Direction des ressources humaines et des communications

**Olivier Collomb D'Eyrames et Véronique Vézina**  
Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03

**Yvan Couette**, Architecte, Chef de service en planification et en gestion de projets immobiliers  
Direction des services techniques

**Valérie Martel**, Coordinatrice clinique  
Programme d'intégration communautaire, Direction des programmes DI-TSA-DP

**Richard Miller**, Cadre intermédiaire  
Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées

**Josée Pageau**, Agente en gestion financière  
Direction de la logistique

**Karine Plante**, Chef des services psychosociaux généraux, arrondissement Charlesbourg  
Direction des services multidisciplinaires

**Carl-David Redburn**, Chef de programmes, CTR de Nemours, ARP et équipe de réinsertion sociale, Direction de la santé mentale et dépendance

**Tableau : Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS de la Capitale-Nationale**

<b>1. Accès 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>Échéancier</b>
1.1 Absence de données précises sur le nombre réel de personnes handicapées à l'emploi du CIUSSS	Produire annuellement le portrait du nombre réel d'employés ayant une incapacité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmoniser les systèmes d'informations RH</li> <li>• Identifier les moyens permettant de produire le portrait réel du nombre d'employés ayant une incapacité (Service-santé, etc.)</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	DRHC	Mars 2019
<p><b>Bilan pour l'année 2017-2018</b></p> <p>L'équipe de la DRHC a débuté des travaux avec la Commission des droits de la personne et droits de la jeunesse (CDPDJ) visant à produire le portrait des employés du CIUSSS faisant partie des minorités visibles, des communautés autochtones ou en situation de handicap. La CDPDJ tente actuellement de mettre au point un système permettant de soutenir les employeurs dans l'identification des écarts, et ce, en temps réel. La Commission s'attend que des actions concrètes soient mise en œuvre pour corriger les écarts qui auront été identifiées. De plus, comme un système informatique de gestion des RH sera déployé dans le CIUSSS à l'automne 2018, le profil de tous les employés sera remis à jour par la même occasion. Par ces actions, le portrait du nombre d'employés ayant des incapacités devrait être disponible à partir de 2019.</p>					
1.2 Difficile d'affirmer que le processus de recrutement actuel rejoint les personnes handicapées	Intégrer au processus de recrutement actuel, des moyens spécifiques pour l'embauche de personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmoniser les politiques d'embauche en s'inspirant des plus proactives (ex. IRDPQ) pour les mesures visant les PH</li> <li>• Développer des modèles d'intégration en emploi, par le soutien d'accompagnateurs détenant l'expertise requise (stages, plateaux de travail, pairs-aidants, etc.)</li> <li>• Mettre en place les outils de mesures nécessaires à l'évaluation des résultats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie d'embauche en place</li> <li>• Données disponibles sur l'amélioration de l'embauche</li> </ul>	DRHC	Mars 2019
<p><b>Bilan pour l'année 2017-2018</b></p> <p>L'équipe du recrutement du CIUSSS poursuit ses activités en respectant les politiques d'embauche qui étaient en vigueur dans les établissements avant la fusion. Notamment dans le respect de la politique d'embauche de l'IRDPQ, qui était particulièrement proactive au regard de l'égalité en emploi. Suite à l'exercice qui sera réalisé avec la Commission des droits de la personne et droits de la jeunesse (voir point 1.1), une politique harmonisée d'accès à l'égalité en emploi sera élaborée et diffusée par la Direction des ressources humaines et des communications (DRHC). La Direction du programme de santé mentale et dépendance (DSMD), a développé 3 postes de conseillers en adaptation visant l'intégration au travail de personnes ayant des problématiques de santé mentale. De plus, la Direction DITSADP développe actuellement un plateau de travail pour les personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme (TSA) sur le site du Mont D'Youville. L'objectif étant de permettre aux personnes atteintes d'un TSA d'avoir accès à un milieu de travail normalisant et leur permettre d'évoluer à l'intérieur d'un continuum de services socioprofessionnel, qui vise ultimement l'accès au marché de l'emploi régulier.</p>					



## 1. Accès et maintien en emploi

Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables Directions	Échéancier
1.3 Absence d'un portrait sur les mesures d'accommodement offertes aux employés	Produire annuellement le portrait des mesures d'accommodements dispensées par le CIUSSS à son personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter le service santé pour la recension de l'information relative à l'adaptation des postes de travail ou toute autre mesure d'accommodement pour les employés</li> <li>• S'assurer que l'information soit disponible annuellement</li> <li>• Faire des recommandations au besoin</li> </ul>	Information produite sur les mesures d'accommodements	DRHC	Mars 2019

### Bilan pour l'année 2017-2018

Le portrait des mesures d'accommodement octroyées au personnel du CIUSSS n'est pas disponible à ce jour.

2. Accès aux lieux					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsable Directions	Échéancier
2.1 Le parc immobilier du CIUSSS ne répond pas entièrement aux normes d'accessibilité sans obstacle	Offrir à la clientèle des services sur des sites qui répondent aux normes d'accessibilités sans obstacle	Poursuivre la réalisation du plan d'action que s'est donné la Direction des services techniques sur la mise aux normes des installations, tel qu'indiqué au plan de conservation et de fonctionnalité immobilière (PCFI)	Taux de réalisation du PCFI	DST	2021 Échéancier du PCFI
<b>Bilan pour l'année 2017-2018</b> Le plan de conservation et de fonctionnalité immobilière (PCFI) est déployé en fonction du niveau de priorité des projets et de la disponibilité des personnes chargées de la coordination des travaux. L'embauche de deux nouveaux chargés de projets est prévue d'ici le printemps 2018, ce qui devrait favoriser l'évolution de ce dossier dans la prochaine année.					
2.2 Le niveau d'accessibilité sans obstacle des bâtiments en location n'est pas documenté	Documenter le niveau d'accessibilité sans obstacle des sites loués par le CIUSSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se doter d'un plan d'évaluation des sites en location, en considérant l'autodéclaration des intervenants en place</li> <li>Exiger des standards d'accessibilité pour les futures locations et des preuves de conformité lors des appels d'offres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portrait du niveau d'accessibilité disponible pour les sites en location</li> <li>Standards d'accessibilité convenus pour les futures locations</li> </ul>	DST Dir. logistique	Mars 2019
<b>Bilan pour l'année 2017-2018</b> Les démarches pour cet objectif ne sont pas débutées.					
2.3 Les nombreux déménagements du personnel et des services occasionnent de la confusion pour la clientèle, notamment car la signalisation n'a pas été ajustée en conséquence	Offrir à la clientèle et aux employés une signalisation uniformisée à l'ensemble des sites du CIUSSS, 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 (en élaboration)</li> <li>Se doter d'un plan de réalisation</li> <li>Évaluer la pertinence de réaliser l'exercice avec le CHU et l'IUCPQ, dans le but d'avoir une harmonisation régionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standards de signalisation établis</li> <li>Plan de réalisation disponible</li> <li>Taux d'harmonisation réalisé</li> </ul>	DST	Mars 2019
<b>Bilan pour l'année 2017-2018</b> La signalisation extérieure du site de l'IRDPQ (525 boul. Hamel) a entièrement été revue dans la dernière année, à partir des recommandations de l'équipe du Programme d'intégration communautaire (PIC) de la Direction DITSADP. Ceci dans le but d'améliorer l'accessibilité universelle du bâtiment pour les usagers et les visiteurs, mais particulièrement pour les personnes qui présentent une déficience visuelle. Les lignes de signalisation au plancher, qui guident le chemin des usagers pour se rendre à certains services, ont aussi été revues. Des panneaux décrivant la légende des lignes de signalisation ont été installés à des endroits stratégiques. Le gardien de sécurité posté à l'accueil du bâtiment peut ainsi utiliser cet outil pour orienter les visiteurs. Par exemple, leur dire, suivez la ligne «X» au plancher pour vous rendre à votre rendez-vous. L'équipe du PIC a de plus travaillé sur l'accessibilité universelle de quelques sites du					

2. Accès aux lieux					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsable Directions	Échéancier
CIUSSS. Notamment pour le Centre d'hébergement St-Augustin, le Centre d'hébergement St-Antoine et le Centre d'hébergement Sacré-Cœur.					
2.4 Les usagers qui doivent se rendre sur des sites du CIUSSS qui ne leurs sont pas familiers n'ont pas accès à l'information quant à la configuration des bâtiments ainsi que les places de stationnement	Rendre disponible sur le site web du CIUSSS les plans des locaux ainsi que l'information sur l'accessibilité des bâtiments (salles de réunion, entrées accessibles, stationnements, ascenseurs, salle de bain, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire la recension de l'information</li> <li>Rendre l'information disponible sur le site web du CIUSSS</li> </ul>	Information disponible sur le site web du CIUSSS	DST DRHC	Mars 2019
<b>Bilan pour l'année 2017-2018</b>					
Les démarches pour cet objectif ne sont pas débutées.					
2.5 Les sites du CIUSSS n'ont pas tous le même niveau d'accessibilité géographique et architectural	Considérer l'accessibilité des sites lors du déplacement d'activités (proximité des transports, stationnement, barrières architecturales, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doter la direction du CIUSSS d'un outil d'aide à la décision dans le repositionnement des services et des employés (services cliniques ou administratifs, qui sont les utilisateurs, quel est le niveau d'accessibilité du bâtiment, etc.)</li> <li>Évaluer les sites et les déménagements à partir de ces critères</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outil d'aide à la décision disponible et utilisé</li> <li>Portrait des sites réalisé</li> </ul>	Comité de direction du CIUSSS DST	Mars 2019
<b>Bilan pour l'année 2017-2018</b>					
Cet objectif n'a pas été abordé dans la dernière année.					

### 3. Accès aux documents et aux services offerts au public

Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables Directions	Échéancier
3.1 Le nombre de mesures d'accommodement <sup>1</sup> quant à l'accès aux documents et aux services offerts au public est inconnu, bien que l'on sache qu'il s'en réalise au quotidien	Favoriser l'accès aux documents et aux services à la population	<ul style="list-style-type: none"> <li>Répertorier les directives et procédures mises en place dans le CIUSSS qui visent à permettre aux PH d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et services offerts à la population</li> <li>Produire et diffuser une procédure visant à faciliter l'accès aux documents et aux mesures d'accommodements et la placer sur le site web du CIUSSS (ex. comment procéder à la réservation d'un interprète, dans quel contexte, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventaire réalisé des directives et procédures</li> <li>Procédure disponible sur le site web précisant les modalités d'accès aux documents et aux mesures d'accommodements</li> </ul>	DDITSADP DRHC	Mars 2019

#### Bilan pour l'année 2017-2018

Un comité de travail, composé de représentants de la DDITSADP et de la DRHC, a été formé et débutera ses travaux au printemps 2018. Son mandat est d'améliorer l'accessibilité universelle des documents imprimés et de l'information destinée à la population, ainsi qu'au personnel. En ce qui concerne l'accès aux services d'interprétation, ce sujet sera traité lors de la révision de la Politique en matière de langue de services. Il y aura une procédure spécifique aux services d'interprétation visuelle, tactile et orale pour les personnes atteintes d'une déficience auditive ou d'une surdité.

3.2 Les systèmes d'information utilisés par le bureau de la commissaire aux plaintes ne permettent pas de colliger spécifiquement l'information relative à l'accès aux documents et aux mesures d'accommodements	Connaître le nombre et la nature des plaintes formulées par des PH à l'égard de l'accès aux documents et aux services offerts au public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenir avec le bureau de la commissaire aux plaintes des données disponibles permettant de documenter la situation</li> <li>Analyser le portrait des plaintes et identifier des pistes d'amélioration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portrait de la nature des plaintes disponible par clientèle</li> <li>Pistes d'améliorations identifiées</li> </ul>	Bureau commissaire aux plaintes  DDITSADP	Mars 2019
--	---	---	---	---	-----------

#### Bilan pour l'année 2017-2018

L'information sur les plaintes officielles relatives à l'accès aux documents et aux mesures d'accommodement est colligée manuellement. Ceci, car le système d'information actuel ne permet pas d'en faire la distinction par rapport aux plaintes qui concernent les services. Une seule plainte a été reçue concernant l'accès à un interprète et une autre découlant de l'absence d'une table à langer pour les grands, à proximité de la clinique neuromusculaire à l'IRDPQ (Chemin St-Louis). Aucune plainte n'a été enregistrée en 2017-2018 quant à l'accessibilité des lieux physiques ou aux documents. Cependant, suite à une rencontre du CA, un usager a formulé le souhait que les ordres du jour soient rédigés avec de plus gros caractères. La correction a été faite dès la rencontre suivante.

<sup>1</sup> Les mesures d'accommodements font référence par exemple, à l'accès à un interprète lors d'une rencontre, à de l'assistance pour compléter un formulaire ou au déplacement d'un service vers un lieu plus adapté à la condition de la personne.

4. Site Web du CIUSSS					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
4.1 Quelques défauts d'utilisabilité du site web ont été identifiés par les groupes qui représentent les usagers	Offrir à la population un site web qui répond à leurs besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter les usagers sur leur niveau de satisfaction quant à l'utilisation du site web</li> <li>• Permettre l'inscription de commentaires sur le site</li> <li>• Effectuer les ajustements requis et évaluer le niveau de satisfaction des utilisateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation réalisée</li> <li>• Ajustements faits</li> <li>• Évaluation de la satisfaction en continu</li> </ul>	DRHC	Juin 2018
<p><b>Bilan pour l'année 2017-2018</b></p> <p>Un formulaire pour recueillir les commentaires des utilisateurs est disponible dès la page d'accueil du site Web.</p> <p>Du 1er juillet au 31 décembre 2016 : 138 commentaires reçus et répondus. En 2017 : 382 commentaires reçus et répondus. Entre le 1er janvier 2018 et le 14 février 2018 : 71 commentaires reçus et répondus. En 2017 et en continu : Correction d'erreurs technologiques en lien avec l'accessibilité.</p> <p>Fin 2017 : Adaptation du système permettant la création de microsites. Ceci permet de rendre plus accessible l'information autour d'un thème, d'un sujet ou d'un programme-clientèle (ex. : Inspire autrement pour les jeunes, Vivre sans faim – sécurité alimentaire, éducation à la continence).</p> <p>Travaux amorcés au début 2018 : 3 sections du site Web seront intégrées dans un design adaptatif (appareil mobile et accessibilité) : Nous joindre, Nos services, Emplois</p> <p>Travaux 2018-2019 : Révision de l'ergonomie et de la navigation sur l'ensemble du site Web et sa page d'accueil.</p>					

## 5. Processus d'approvisionnement lors d'achat de biens ou de services

Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
5.1 Aucune directive ou politique sur l'approvisionnement accessible n'est en fonction au CIUSSS	Doter l'organisation d'une politique ou directive sur l'approvisionnement accessible qui encadre l'achat ou la location de biens ou de services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les pratiques actuelles et identifier les écarts</li> <li>Se doter d'une politique d'achat et de location qui vise à combler les écarts, en tenant compte notamment, des appels d'offre pour les RI-RTF ou pour la location de locaux</li> </ul>	Politique / directive effective	Direction logistique	Mars 2019

### Bilan pour l'année 2017-2018

Le CIUSSS possède une politique sur l'acquisition des biens, services et travaux de construction. Pour le moment, elle ne traduit pas d'orientations spécifiques au regard de l'approvisionnement accessible. Cet élément pourra faire partie d'une prochaine mise à jour.

5.2 Dans le cadre des activités qui lui sont dévolues, le CIUSSS achète un nombre important d'équipements qui visent l'amélioration de l'accessibilité et la réduction des obstacles, mais qui ne sont pas recensés, comme les aides techniques, fauteuils roulants, chaises ergonomiques, etc.	Être en mesure de produire le portrait du volume d'achats qui répondent aux normes d'approvisionnement accessible (les bons coups)	<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 réalisé des achats annuels aux CIUSSS  Portrait disponible du % d'achats qui tient compte des besoins des PH	Direction logistique	Mars 2019
---	--	--	---	----------------------	-----------

### Bilan pour l'année 2017-2018

La Direction de la logistique procède actuellement à la consolidation des 9 bases de données en approvisionnement des anciens établissements (Projet organisationnel CSI-GRM). Ce regroupement permettra d'obtenir une seule solution informatique, pour l'ensemble du CIUSSS, dès la prochaine année financière. Ce nouvel outil devrait faciliter la production du portrait global «des achats qui visent l'amélioration de l'accessibilité». Cependant, considérant le nombre important d'achats que réalise annuellement le personnel du CIUSSS dans le cadre de ses activités cliniques, la production de cet indicateur représente un exercice laborieux par rapport à son utilité. Élément à considérer lors de la production du prochain plan d'action.

6. Sensibilisation					
Obstacles / Constats	Objectifs	Actions à réaliser	Indicateurs	Responsables / Directions	Échéanciers
6.1 Bien que des activités de sensibilisation sont réalisées à l'intérieur du CIUSSS, elles ne sont pas recensées et ne sont pas balisées	Obtenir des orientations claires de la direction du CIUSSS, sur le traitement des différentes «semaines de sensibilisation» (niveau d'implication des employés, budgets, identification des activités prioritaires, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire une recension des différentes semaines de sensibilisation</li> <li>• Faire une recension des pratiques historiques</li> <li>• Élaborer une proposition pour le Comité de direction du CIUSSS</li> </ul>	Balises adoptées et diffusées par la Direction du CIUSSS quant aux semaines de sensibilisation	Comité de travail DDITSADP-DRHC	Mars 2019
<p><b>Bilan pour l'année 2017-2018</b></p> <p>Une recension des différentes périodes thématiques qui touchent les usagers desservis par les programmes-clientèles du CIUSSS a été réalisée par la Direction des ressources humaines et des communications.</p> <p>Un comité de travail (DDITSADP- DRHC) débutera prochainement ses travaux en vue de proposer et d'organiser quelque temps forts dans l'année pour faire de la sensibilisation en lien avec nos programmes-clientèles : DI, TSA, DP, SM, personnes âgées, jeunes en difficultés, etc. Une proposition sera présentée au Comité de direction du CIUSSS à cet effet.</p>					

## Annexe-1 : Diagnostic organisationnel

Tel que mentionné dans la mise en contexte, un diagnostic organisationnel a été réalisé à l'automne 2016, à partir de questions transmises par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Les réponses à ces questions devaient guider l'élaboration du premier Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS de la Capitale-Nationale 2017-2019.

### 1. Proportion de personnes handicapées à l'emploi du CIUSSS de la Capitale-Nationale

#### 1.1 Quelle est la proportion de personnes handicapées au sein de l'établissement?

Les systèmes d'information des établissements issus de la fusion permettent de produire une donnée sur la proportion des personnes handicapées à l'emploi du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Établissement	Nombre
CJQ	6
CRDIQ	6
CRDQ	0
CSSSC	8
CSSSP	9
CSSSQN	10
CSSSVC	5
Ex-Agence	0
IRDPQ	29
IUSMQ	25
JHSB	8
<b>Total</b>	<b>106</b>

On constate que seulement 106 personnes sur près de 16 000 employés ont déclaré vivre avec une incapacité, ce qui représente 0,7% du personnel. Dans ce contexte, le Comité de travail souhaite émettre une réserve sur la fiabilité de ces données, puisque les nombreux mouvements de personnel, les changements de systèmes d'information et l'absence d'une harmonisation dans la saisie des données ont, sans aucun doute, un impact sur la qualité de l'information. De plus, il est à noter que la divulgation d'une incapacité est à la discrétion des employés. Par conséquent, la donnée réelle ne peut être connue, puisqu'un certain nombre d'entre eux refuse d'être identifié comme étant une personne handicapée.

#### 1.2 Est-ce que l'établissement a mis sur pied des initiatives en matière d'accès à l'égalité en emploi?

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale se conforme à la Loi sur l'accès et l'égalité à l'emploi. Les activités qui étaient en vigueur dans les établissements d'origine sont toujours en place. On offre par exemple, des stages d'intégration en emploi, des plateaux de travail ou du mentorat à des personnes ayant des incapacités physiques, intellectuelles ou des problématiques de santé mentale. Ces modalités permettent aux personnes de développer des compétences d'employabilité qui pourraient se traduire par une embauche au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Il est à noter que l'IUSMQ a implanté le projet des «pairs aidants réseau» en collaboration avec l'Association des personnes utilisatrices de



services de santé mentale (APUR). Cette fonction est toujours présente dans le CIUSSS de la Capitale-Nationale et réalisée par des détenteurs de postes.

### **1.3 Est-ce que le Programme de développement à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) est utilisé par les gestionnaires?**

Ce programme s'adresse au personnel de la fonction publique québécoise, donc, ne s'applique pas aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

## **2. Accessibilité aux installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale**

### **2.1 Est-ce que toutes les installations sont accessibles pour les personnes handicapées?**

En 2008, dans le cadre de la planification décennale de mise aux normes des bâtiments visant l'accessibilité sans obstacle, le MSSS a demandé aux établissements d'évaluer leurs installations et planifier un calendrier des travaux. Cette planification a été mise à jour en 2014, à partir de rapports d'audits effectués par des firmes professionnelles. Comme les plans de réalisation des travaux étaient toujours disponibles pour les 64 propriétés du CIUSSS de la Capitale-Nationale (le centre jeunesse était exclu de la démarche), un plan global a été élaboré par la Direction des services techniques et est en cours de réalisation. Les normes d'accessibilité les plus récentes du code du bâtiment sont respectées dans l'octroi des contrats et l'exécution des travaux. On estime qu'à ce jour, 30% des cibles identifiées ont été réalisées. Comme les activités du CIUSSS de la Capitale-Nationale se déroulent dans 203 installations et que le niveau d'accessibilité n'est connu que pour 64 sites, le portrait global du parc immobilier est incomplet. L'information n'est pas disponible pour 139 sites, soit 68% des installations. Ce sont des sites en location, pour lesquels les travaux devraient être réalisés par les propriétaires le cas échéant.

De plus, par la création du CIUSSS de la Capitale-Nationale, de nombreux déménagements ont été et seront effectués afin d'optimiser l'utilisation des installations. Dans ce contexte, la signalisation est devenue un réel problème pour la clientèle et les employés. À cela s'ajoute l'absence de réceptionnistes dans plusieurs accueils. Dans un souci d'amélioration de l'accessibilité à l'intérieur et l'extérieur des différents sites, l'adoption de normes harmonisées à l'ensemble du parc immobilier sera un objectif du plan d'action.

## **3. Respect de la politique d'accès aux documents et services**

### **3.1 Quel est le nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées?**

Depuis la création du CIUSSS de la Capitale-Nationale aucune plainte n'a été enregistrée par le bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, en ce qui a trait à l'accessibilité des bâtiments, des documents ou à des mesures d'accommodement. L'ensemble des plaintes traitées par cette instance concerne l'accès aux services, les relations interpersonnelles ou les services dispensés dans le cadre de la mission de l'établissement (délais d'attente, services que la clientèle juge être en droit de recevoir, etc.). Cette équipe a traité près de 1 793 plaintes pour l'année 2015-2016. Les systèmes d'information actuels ne permettent pas de produire précisément les motifs de plaintes par type de clientèle. De plus, cette instance ne reçoit pas les plaintes des employés.

### **3.2 Est-ce que l'établissement entreprend une démarche proactive pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public?**

Plusieurs initiatives locales sont présentes. Des capsules en LSQ sur le site web du CIUSSS de la Capitale-Nationale ou sur un écran dans le hall d'entrée de l'IRDPO, des documents disponibles en braille, l'implantation de nouvelles philosophies d'approches qui déplacent les cliniciens dans la communauté afin d'éviter que les personnes ayant des problématiques de santé mentale se rendent à l'hôpital, sont des exemples d'initiatives pour réduire les obstacles. Les démarches d'accès aux documents, à un interprète ou aux mesures d'accompagnement n'ont pas été formalisées par l'organisation, mais feront l'objet d'une recommandation au plan d'action. Il est à noter que l'établissement concentre actuellement ses efforts sur l'amélioration de l'accès et de l'organisation des services, qui sont dispensés par son personnel.

### **3.3 Est-ce que l'établissement a conclu des accommodements raisonnables en faveur des personnes handicapées?**

Le personnel de l'établissement offre assurément des mesures d'accommodement dans le cadre des services rendus à la clientèle ou pour des employés qui le requièrent. On n'a qu'à penser à l'évaluation et l'adaptation des postes de travail qui sont réalisées pour de nombreux employés. Cependant, il n'y a pas de mécanismes formels pour les répertorier. Le Service-santé pourra être consulté sur le nombre d'employés qui a recours à des mesures d'accommodement à la suite de maladies ou d'accidents occasionnant des incapacités.

### **3.4 Est-ce que les documents d'appels d'offres comprennent une section sur l'accessibilité pour les personnes handicapées?**

Les documents d'appel d'offres actuellement utilisés par les employés du CIUSSS de la Capitale-Nationale ne contiennent pas de sections spécifiques sur l'accessibilité pour les personnes handicapées. Cet élément fera l'objet d'une recommandation.

## **4. Accessibilité Web**

### **4.1 Est-ce que l'établissement respecte les directives obligatoires du Conseil du trésor concernant les standards sur l'accessibilité Web?**

Le site web est élaboré avec le fournisseur de services Web, à partir des standards d'accessibilité émis par le Conseil du trésor. Il continuera néanmoins à être bonifié dans les prochains mois, grâce aux commentaires d'utilisateurs et aux recommandations de notre firme-conseil.

### **4.2 Est-ce que des formations sont offertes aux ouvriers du Web sur les standards d'accessibilité?**

Les employés responsables de la mise en œuvre du site web ont reçu la formation requise pour le respect des standards. Des formations sont prévues pour bonifier leurs connaissances et pour former d'autres membres de l'équipe des communications qui auront à travailler sur le site.

## **5. Le processus d'approvisionnement lors de l'achat des biens et services**

### **5.1 Est-ce que l'établissement porte une attention particulière à l'accessibilité en biens et services pour que ceux-ci soient accessibles (en considérant les différents types d'incapacités)?**

La Direction des approvisionnements n'a pas, actuellement, de directive ou de politique sur l'approvisionnement accessible, tel que le stipule l'article 61,3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ; «les organisations qui y sont assujetties doivent tenir compte, dans leur processus d'approvisionnement, de l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services qu'elles achètent ou qu'elles louent.» Cependant, de nombreux achats sont effectués à la suite de recommandations de professionnels pour lesquels le niveau d'accessibilité a été évalué. Achat d'aides techniques, de chaises ergonomiques, etc. Cette mesure fera néanmoins l'objet d'un objectif du plan d'action.

## **5.2 Est-ce qu'il y a des directives internes, des politiques ou des guides en matière d'approvisionnement en biens et services accessibles?**

Cette réponse est la même que pour la question précédente.

## **6. Activités pour la semaine des personnes handicapées**

### **6.1 Est-ce que des activités sont prévues pour la semaine québécoise des personnes handicapées?**

Plusieurs activités sont organisées par le personnel du CIUSSS de la Capitale-Nationale dans le but de souligner les diverses «semaines de sensibilisation» qui touchent les clientèles, notamment la semaine québécoise des personnes handicapées. Ces activités sont réalisées à partir d'initiatives locales ou organisationnelles, mais ne font pas l'objet d'orientations claires de la Direction générale du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Certains éléments mériteront d'être précisés, par exemple l'implication attendue de la part du personnel (heures consacrées sur le temps de travail, balises pour identifier les «semaines» à souligner, budgets, etc.).

## **7. Autres**

### **7.1 Avez-vous contacté des personnes handicapées de votre organisation pour bien identifier les obstacles à l'intégration?**

Un employé ayant des limitations est membre du comité de travail, ainsi que des représentants des groupes communautaires défendant les intérêts de la clientèle. En ce qui concerne le personnel ayant des limitations, la tenue de focus groupes serait un moyen permettant de bien cerner leurs besoins.

### **7.2 Est-ce que des activités de sensibilisation sont prévues afin d'agir contre les préjugés envers les personnes handicapées?**

Les activités de sensibilisation sont réalisées principalement dans le cadre des «semaines thématiques» qui touchent les diverses clientèles (santé mentale, déficience intellectuelle, autisme, personnes handicapées, sclérose en plaques, etc.). Des activités peuvent être réalisées à la pièce, lorsque par exemple, une équipe intègre un travailleur présentant un problème de santé mentale ou un stagiaire ayant un TSA. Cependant aucune recension officielle n'est réalisée.

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

**Québec**

