

**Plan d'action à l'égard des personnes handicapées  
du Centre Intégré de Santé et Services Sociaux de l'Outaouais**

**2016-2018**

## Contexte

---

La région de l'Outaouais compte 393 740 habitants en 2016, selon les plus récentes projections de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ, 2015). Elle représente environ 4,7 % de la population du Québec et cette proportion devrait rester stable jusqu'en 2021. La population se concentre à plus des deux tiers dans la ville de Gatineau, la balance des citoyens se retrouvant en périphérie, dans des zones largement rurales. D'une superficie globale de 30 504 km<sup>2</sup>, l'Outaouais se compose de 67 municipalités regroupées en 4 municipalités régionales de comté (MRC) auxquelles s'ajoute la ville de Gatineau.

Les projections régionales ont été revues à la hausse après les recensements de 2006 et de 2011. Cet ajustement a été rendu nécessaire par l'afflux de nouveaux résidents, qui appartiennent surtout au groupe d'âge des 25-44 ans, et par une hausse du taux de fécondité. Plusieurs secteurs de la ville de Gatineau (Aylmer surtout) et de la MRC des Collines se développent à un rythme accéléré. L'augmentation est plus faible dans les territoires périphérique à l'agglomération de Gatineau, aucune décroissance démographique importante n'est observée, mais on note une diminution du poids démographique relatif des territoires périphériques à la ville de Gatineau, surtout dans le Pontiac.

Selon le bureau de la statistique du Québec, la structure d'âge de la population de l'Outaouais, autrefois relativement « jeune », ressemble aujourd'hui beaucoup plus à celle de l'ensemble du Québec. On observe un taux de prévalence des types d'incapacité similaire à ce que l'on retrouve ailleurs au Québec, avec toutefois un niveau inférieur à la moyenne provinciale pour la déficience visuelle et la déficience auditive. Le taux de prévalence des troubles du spectre de l'autisme, bien qu'en croissance comme partout ailleurs, reste, lui aussi, légèrement sous les taux qui prévalent ailleurs au Québec.

### **Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais**

Le CISSS de l'Outaouais est issu de la fusion des établissements publics de santé et de services sociaux de la région de l'Outaouais, à la suite de la mise en vigueur de la loi 10 modifiant la gouverne et l'organisation des services sociaux et de santé notamment par l'abolition des agences régionales. , Le CISSS de l'Outaouais a été constitué le 1<sup>er</sup> avril 2015 de la fusion de cinq centres de santé et services sociaux soit le centre de santé et services sociaux des Collines, le centre de santé et services sociaux de Gatineau (incluant le Centre de réadaptation en santé mentale Pierre-Janet, avec une vocation régionale), le centre de santé et services sociaux de Papineau, le centre de santé et services sociaux du Pontiac, le centre de santé et services sociaux des Vallées-de-la-Gatineau et de quatre autres établissements publics à vocation régionale, le Centre de réadaptation en

dépendance (Jellinek), les Centres jeunesse de l'Outaouais (CJO), le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme (Pavillon du Parc), , et le centre régional de réadaptation en déficience physique (La RessourSe auquel est rattaché le service régional d'aide technique qui répond aux quatre déficiences: motrice, visuel, auditive et langagière).

Près de 11 000 personnes travaillent au CISSS de l'Outaouais, incluant les médecins omnipraticiens et spécialistes. On dénombre 87 installations dans lesquels on retrouve près de 105 points de services directs à la population ou des bureaux administratifs. Cinquante (50) de ces installations sont la propriété du réseau, la balance sont des propriétés locatives dont 11 sont la propriété de fondations affiliées au CISSS de l'Outaouais.

La mission du CISSS de l'Outaouais est définie selon la *Loi modifiant l'organisation et la gouverne du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*. Cette loi modifie l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux afin notamment de favoriser et de simplifier l'accès aux services pour la population, de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et d'accroître l'efficience et l'efficacité du réseau. En vue de réaliser sa mission, le CISSS de l'Outaouais doit :

- Planifier, coordonner, organiser et offrir à la population de son territoire l'ensemble des services sociaux et de santé, selon les orientations et les directives ministérielles;
- Déterminer les mécanismes d'accès;
- Assurer la prise en charge de l'ensemble de la population de son territoire, notamment les clientèles les plus vulnérables;
- Faciliter l'accès aux services, leur qualité et la fluidité des soins;
- Prévoir une planification régionale des ressources humaines permettant de fournir des services de proximité;
- Initier, guider et participer aux efforts de prévention pour améliorer l'état de santé et de bien-être de la population;
- Collaborer et soutenir le développement des réseaux universitaires et des organismes communautaires dans les différents volets de sa mission;
- Établir des ententes avec ses partenaires sociaux et intersectoriels;
- Effectuer les suivis et la reddition de comptes auprès du ministère de la santé et services sociaux en fonction de ses attentes.

## *Dispositions légales*

---

*Le Plan d'action 2016-2018 à l'égard des personnes handicapées (PAPH)* s'inscrit dans le cadre 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). Il est en lien avec un ensemble d'autres lois et politiques dont la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (2007) et la Politique gouvernementale «À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité» (2010).

L'article 61 de la LRQ, c.E-20.1 (la Loi), stipule que les organismes publics qui emploient plus de cinquante (50) personnes doivent adopter 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 envisagées pour réduire ces obstacles.

## Plan d'action 2016-2018

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais s'engage à contribuer, au sein de son organisation et dans le cadre de sa mission auprès de ses partenaires intersectoriaux, tant publiques que privés, à diminuer les obstacles reliés aux préjugés et à la discrimination autant que ceux reliés aux facteurs environnementaux, pour une plus grande participation sociale de toutes les personnes ayant un handicap.

Secteurs d'activité	Objectifs	Mesures prévues	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
Tout secteur	Sensibilisation des employés et de la population en général à la réalité des personnes handicapées.	Réaliser avec ses partenaires une ou plusieurs activités soulignant notamment la semaine québécoise des personnes handicapées (1 <sup>er</sup> au 7 juin 2017)	Nombre d'activités de sensibilisation et d'information et nombre de personnes jointes.	Le comité permanent PAPH et la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)	Jun 2017
		Souligner la journée internationale des personnes handicapées (3 décembre 2017)			3 décembre 2017
		Réaliser une ou des activités de sensibilisation et d'information auprès du personnel			30 mars 2018
Ressources humaines	Implanter le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Diffuser et faire connaître ce programme dans les diverses activités de recrutement et dotation	Nombre de personnes des services de la DRHCAJ qui connaissent le programme et Nombre de personnes qui y ont eu recours.	DRHCAJ	31 mars 2018
	Augmenter de 20% le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 2% <sup>1</sup>	Développer une collaboration avec les services spécialisés en main-d'œuvre (gouvernemental et communautaire) notamment lors d'affichage de postes	Nombre de personnes référées par les services spécialisés pour des postes et nombre de personnes ayant un handicap reconnu qui ont obtenu un		

Secteurs d'activité	Objectifs	Mesures prévues	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
			emploi.		
	Établir un registre des personnes handicapées présentement à l'emploi de l'établissement	À partir du questionnaire d'accès à l'égalité lors de l'embauche et par une cueillette d'information auprès des gestionnaires de l'établissement	Registre disponible à jour		31 décembre 2017
Accès à l'information, ressources informationnelles et communications	Intégrer au site Web les standards technologiques en matière de consultation et de lecture ainsi que les principes de littéracie pour en faciliter la compréhension.	Exercer une vigie dans la construction et le développement du nouveau site WED en continu Note sur le site quant au soutien disponible pour les besoins d'information dans un format adapté.	Nombre de tests de validation d'accessibilité réalisés. Nombre de demandes d'utilisateurs pour des documents en format adapté ou pour un accompagnement dans le but d'obtenir de l'information.	DRHCAJ et Direction des services informationnels (DRI)	Septembre 2017  31 mars 2018
	Opérationnaliser la procédure de support technique pour la configuration des logiciels de navigation pour les clientèles handicapées	Identifier et acquérir un logiciel de soutien à distance pour minimiser les déplacements et assurer une configuration compatible à la navigation selon les standards d'accessibilité.	Disponibilité d'un logiciel. Nombre de demandes d'assistance	DRI	Septembre 2017
	Production d'un rapport du Commissaire local aux plaintes et à la qualité intégrant (CLPQS) les informations en lien aux plaintes formulées ayant trait aux domaines visés par le PAPH	Configuration du système informatique de gestion des plaintes, de l'accessibilité et de la qualité des services (SIGPAQS)	Production d'un rapport en P7 et P13 sur le nombre de plaintes en lien aux domaines visés par le PAPH	Commissaire local et DRI	31 mars 2018

<sup>1</sup> Loi sur la fonction publique, articles 43 et 53

Secteurs d'activité	Objectifs	Mesures prévues	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
Installations matériels	Compléter la cartographie des installations à haut achalandage par les personnes handicapées	Tenir un registre du taux de fréquentation de personnes handicapées pour chacune des installations de l'établissement	Cartographie réalisé et mise à jour annuellement	Direction des programmes déficiences (DDIDPTSA) et Direction de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA)	Juin 2017
	Réaliser 50% de la balance des travaux prévus au plan d'accès sans obstacles en priorisant les milieux à haut niveau d'achalandage par les personnes handicapées.	Intégrer les principes de l'accessibilité universelle dans tous les travaux de construction ou rénovation.  Consulter le comité permanent PAPH lors d'aménagement physique des lieux de consultation et d'accueil pour assurer que ceux-ci facilitent leur utilisation par les personnes handicapées.		Direction des services techniques (DST)	31 mars 2018
	Adapter la signalisation visuelle à la nouvelle configuration institutionnelle dans les milieux à haute fréquentation par des personnes handicapées	Adopter les principes de signalisation et leurs critères de priorisation	Adoption par le comité de direction	DST	Décembre 2017
	Réviser le plan d'aménagement	Plan de gestion des stationnements	Assurer le nombre requis de place de	DST	31 mars 2018

Secteurs d'activité	Objectifs	Mesures prévues	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
	des stationnements.		stationnement réservé aux personnes handicapées	et gestionnaires des stationnements par installation	
Logistique et approvisionnement	Introduire les principes d'accessibilité dans les politiques en matière d'approvisionnement en biens et services,	Révision et adaptation des politiques existantes	Assurer la connaissance par les responsables des approvisionnements des principes d'accessibilité et en faire la diffusion dans l'établissement.  Se doter par achat ou location de produits adaptés et assurer leur disponibilité	Direction de la logistique (DL)	31 mars 2018

## Le comité permanent du Plan d'action pour les personnes handicapées (PAPH)

Le comité PAPH est constitué d'un représentant de

- la direction de la logistique (DL),
- la direction des programmes déficience intellectuelle (DI), déficiences physiques (DP) et trouble du spectre de l'autisme (TSA)]
- la direction des ressources informationnelles (DRI),
- la direction des services multidisciplinaires (DSM),
- la direction des soins infirmiers (DSI),
- la direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA);

de deux représentants de

- la direction des ressources humaines, communication et affaires juridiques (DRHCAJ),
- la direction des services techniques (DST);

de trois représentants des usagers, dont au moins un provenant d'un organisme communautaire dont la mission s'adresse à des personnes handicapées.

Le comité PAPH est présidé par la direction DIDPTSA.

Le mandat du comité PAPH est de :

- s'assurer de l'avancement des mesures identifiées,
- suivre les indicateurs,
- rédiger un bilan annuel et faire les recommandations appropriées pour le plan d'action 2018-2020.

Le comité se réunit quatre fois par an : en juin, septembre décembre et mars.

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais**

**Québec** 