

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2020

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS

Adopté par le conseil d'administration le 19 avril 2018.

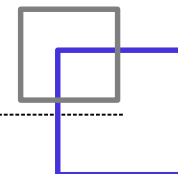
Produit par :

Ann Rondeau, coordonnatrice du plan

Direction des programmes en déficience intellectuelle (DI), déficience physique (DP) et troubles du spectre de l'autisme (TSA) et coordonnatrice du PAPH.

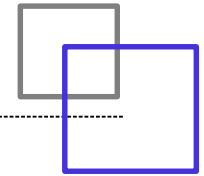
Conformément à la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c.E-20.1)

TABLE DES MATIÈRES



1. INTRODUCTION.....	4
2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION.....	5
3. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION EN RESPECT DE SES VALEURS : <i>Collaboration, bienveillance, professionnalisme et engagement</i>	7
4. LE COMITÉ PERMANENT DU PLAN D'ACTION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES (PAPH).....	8
5. BILAN DES MESURES PRISES EN 2017-2018.....	11
6. BILAN DES PLAINTES.....	17
7. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT.....	17
8. DÉMARCHES PROACTIVES.....	18
9. PLAN D'ACTION 2018-2020.....	19
10. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN.....	23
11. CONCLUSION.....	23

1. INTRODUCTION



Ce plan d'action 2018-2020 à l'égard des personnes handicapées (PAPH), incluant également le bilan des mesures de la dernière année, 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 élaborer et 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. Le plan peut être pluriannuel, mais la reddition de comptes des mesures appliquées doit se faire tous les ans. L'article 61.3, quant à lui, précise que les organismes doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement, lors de l'achat ou de la location de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. De plus, l'organisme doit nommer un coordonnateur de ce plan et en aviser l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

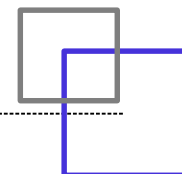
En ce qui a trait à la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public, deux grandes orientations guident nos actions comme organisation publique :

1. L'obligation d'accommodement : prendre les mesures nécessaires pour assurer un service de qualité, en utilisant des moyens de communication adaptés pour répondre adéquatement aux besoins de ces personnes, et en aucun cas, nous ne devons exiger des frais supplémentaires associés à l'adaptation d'un document ou d'un service offert au public.

Il ne s'agit donc pas de privilège à accorder, mais bien d'une équité pour tous.

2. Une démarche proactive : éliminer, le plus possible, à la base les obstacles que rencontrent les personnes handicapées afin de prévenir les situations de handicap et ainsi éviter des coûts supplémentaires d'adaptation a posteriori.

2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION



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

Le CISSS de l'Outaouais ayant son siège social au 80, avenue Gatineau, Gatineau a été créé en réitérant, entre autres, l'ensemble de ses responsabilités de réadaptation pour toutes clientèles concernées en santé mentale, jeunesse, déficience intellectuelle, déficience physique et troubles du spectre de l'autisme. Il possède également un service d'aide technique qui répond aux quatre (4) déficiences (physique, visuelle, auditive et langagière).

Notre organisation a pour mission :

« Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais a pour mission de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être de la population de l'Outaouais en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de la région. »

Plus de 10 000 personnes travaillent au CISSS de l'Outaouais, pour un peu plus de 9 000 équivalents temps complet (ETC). On dénombre 87 installations dans lesquelles 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.

Notre organisation a comme vision :

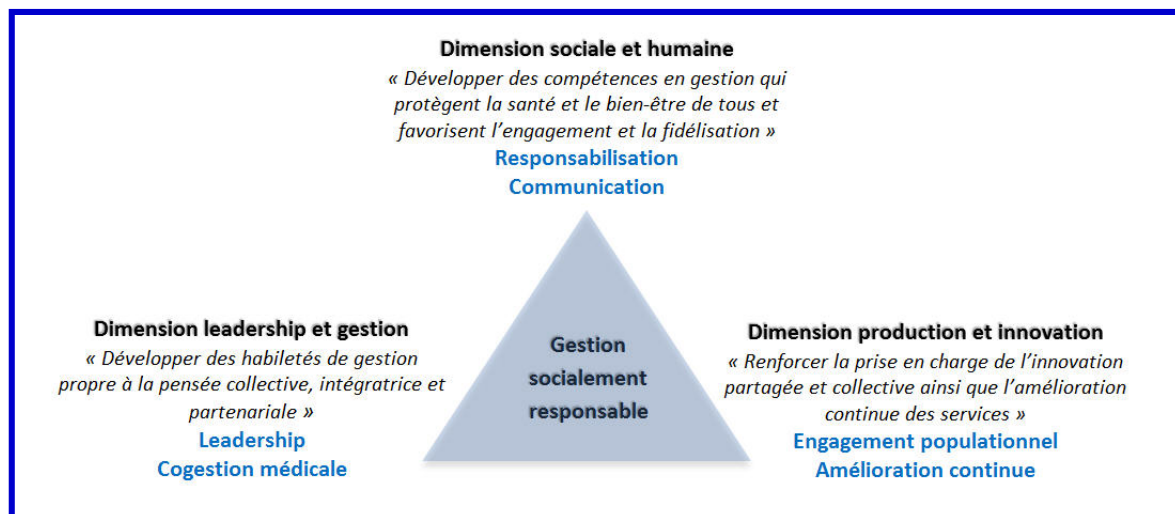
« Des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins de la population de l'Outaouais.

Pour ce faire :

- ✓ *nous sommes engagés envers la qualité de nos services, le respect des usagers et la recherche constante d'innovation, ce qui nous amène à nous dépasser;*
- ✓ *nous faisons face aux défis stimulants qui nous attendent en nous appuyant sur le talent et la passion de nos employés et de nos partenaires qui croient qu'il y a toujours une meilleure façon de faire les choses. »*

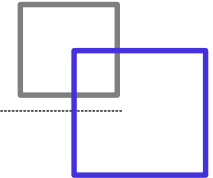
Le CISSS de l'Outaouais s'est aussi doté d'une philosophie de gestion socialement responsable :

- ✓ **Participation populationnelle** : Nous favorisons la consultation et l'implication active de la population dans l'amélioration de l'offre de services.
- ✓ **Amélioration continue** : Nous misons sur les meilleures pratiques, les occasions d'apprentissage, le partage des connaissances, l'émergence des idées créatives et des talents ainsi que l'optimisation continue de nos processus.
- ✓ **Leadership** : Nous agissons en leaders engagés, inspirants et courageux et nous mobilisons les parties prenantes autour d'objectifs communs. Nous créons un environnement de travail sain et stimulant.
- ✓ **Cogestion médicale** : Nous privilégions l'implication des médecins dans la définition des priorités, les prises de décisions et la responsabilisation face aux résultats.
- ✓ **Responsabilisation** : Nous priorisons l'intérêt collectif par une gestion éthique et l'imputabilité de nos gestes et de nos décisions. Nous reconnaissons l'autodétermination de la personne dans la recherche de son mieux-être.
- ✓ **Communication** : Nos communications sont pertinentes, transparentes, constructives et empreintes d'écoute et de respect.



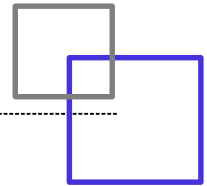
3. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION EN RESPECT DE SES VALEURS :

Collaboration, bienveillance, professionnalisme et engagement



Le CISSS de l'Outaouais s'engage à contribuer, au sein de son organisation et dans le cadre de sa mission auprès de ses partenaires du réseau territorial de services, tant publics 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 faisant partie de sa clientèle, des citoyens, des partenaires ou des employés de l'organisation.

4. LE COMITÉ PERMANENT DU PLAN D'ACTION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES (PAPH)



De façon à élaborer un plan de cette envergure, un comité composé de différentes directions du CISSS de l'Outaouais est formé.

COMPOSITION

Un (1) représentant de :

- ✓ la direction des programmes déficience intellectuelle (DI), déficience physique (DP) et trouble du spectre de l'autisme (TSA) :
- ✓ la direction des technologies biomédicales et de l'information (DTBI),
- ✓ la direction des services multidisciplinaires (DSM),
- ✓ la direction des soins infirmiers (DSI),
- ✓ la direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA),
- ✓ la direction de la Santé publique (DSPu),
- ✓ la direction de la santé mentale et des dépendances (DSMD),
- ✓ de la direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche (DERUR),
- ✓ de la direction générale (DG),
- ✓ de la direction de la qualité, évaluation, performance et de l'éthique (DQEPE),
- ✓ de la direction des ressources financières (DRF),
- ✓ du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Deux (2) représentants de :

- ✓ la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ),
- ✓ la direction des services techniques et de la logistique (DSTL);

Un (1) représentant :

- ✓ d'un organisme communautaire dont la mission s'adresse à des personnes handicapées.

COMPOSITION NOMINATIVE DU COMITÉ PERMANENT PAPH

NOM	DIRECTION/ORGANISME
Barraud, Laurence , <i>Directrice</i>	DERUR
Carrière, Marion , <i>Commissaire</i>	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Charré, Tony , <i>Adjoint au directeur général adjoint</i>	DGA
Dassy, Sophie , <i>Agente d'information</i>	DRHCAJ
Delisle, Émilie , <i>Conseillère-cadre à l'évaluation et amélioration de la qualité</i>	DQEPE
Denis, Suzanne , <i>Adjointe à la direction</i>	DSAPA
Desjardins, Bruno , <i>Coordonnateur aux activités de remplacement, au recrutement, à la formation et enseignement autre que clinique</i>	DRHCAJ
Bélanger, Kareen , <i>Chef de service</i>	DSM
Fortin, Pauline , <i>Coordonnatrice</i>	DSPu
Guinoun, Anisse , <i>Conseiller en bâtiment</i>	DSTL
Lance, Stéphane , <i>Directeur</i>	DTBI
Latulippe, Diane , <i>Conseillère-cadre-analyses et contrôles financiers</i>	DRF
Lecompte, Pierre , <i>Coordonnateur des Services d'approvisionnement et de la logistique</i>	DSTL
McMartin, Julie , <i>Coordonnatrice - Trajectoires de services et interdisciplinarité</i>	DSI
Rondeau, Ann , <i>Directrice</i>	DDIDPTSA
Schryer, Lucie , <i>Chef de programme – Services résidentiels de groupe et RI-RTF</i>	DSMD
Viau, Stéphane , <i>Directeur de l'Association pour intégration communautaire de l'Outaouais</i>	APICO

MANDAT

1. Rédiger un bilan annuel,
2. Faire les recommandations appropriées pour le plan d'action 2018-2020,
3. Suivre les indicateurs et s'assurer de l'avancement des mesures identifiées.

COORDINATION DU PAPH

Le comité PAPH est présidé par la direction des programmes DI-DP-TSA, soit par la directrice des programmes DI-DP-TSA :

Madame Ann Rondeau

135, boulevard Saint-Raymond

Gatineau (Québec) J8Y 6X7

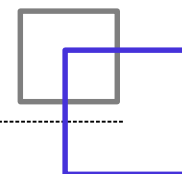
Tél. : 819 777-6269 poste 4005

Courriel : Ann.Rondeau@ssss.gouv.qc.ca

FRÉQUENCE DE RENCONTRE

Le comité se réunit quatre (4) fois l'an.

5. BILAN DES MESURES PRISES EN 2017-2018



INFORMATION, FORMATION ET SENSIBILISATION	
1. OBJECTIF	Sensibilisation des employés et de la population en général à la réalité des personnes handicapées.
A. MESURE	Réaliser avec les partenaires une ou plusieurs activités soulignant notamment la semaine québécoise des personnes handicapées.
Indicateur	Activités de sensibilisation, de formation et d'information : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soirée reconnaissance pour la clientèle adulte des territoires Gatineau et Papineau dans chaque milieu concerné, donc auprès et avec les partenaires concernés.
Résultat	Réalisé
B. MESURE	Souligner la journée internationale des personnes handicapées.
Indicateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publication dans les médias locaux sur la semaine québécoise de la déficience intellectuelle. ▪ Contribution à la semaine québécoise en déficience auditive.
Résultat	Réalisé
C. MESURE	Réaliser une ou des activités de sensibilisation et d'information auprès du personnel.
Indicateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plusieurs bandeaux ont fait partie de l'Info-Direction DI-DP-TSA en cours d'année sur les semaines thématiques. ▪ Bandeau dans le carrousel du site WEB.
Résultat	Réalisé
D. MESURE	Formation aux bénévoles.
Indicateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déplacements sécuritaires des fauteuils roulants pour les bénévoles des centres d'hébergement de soins longue durée (CHSLD). ▪ Guide d'accueil remis pour tous les bénévoles. ▪ Formation sur les syndromes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) à tous les bénévoles.
Résultat	Réalisé, mais non prévu

ACCÈS À L'EMPLOI

2. OBJECTIF	Respecter le programme d'accès à l'égalité d'emploi.
A. MESURE	Diffuser et faire connaître ce programme dans les diverses activités de recrutement et dotation.
Indicateur	La DRHCAJ applique le programme d'accès à l'égalité à l'emploi.
Résultat	Réalisé
3. OBJECTIF	Augmenter de 20 % le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 2 %.
A. MESURE	Développer une collaboration avec les services spécialisés en main-d'œuvre (gouvernemental et communautaire) notamment lors d'affichage de postes.
Indicateur	Données compilées dans un registre des personnes référées par les services spécialisés pour des postes et des personnes ayant un handicap reconnu qui ont obtenu un emploi.
Résultat	En continu
4. OBJECTIF	Établir un registre des personnes handicapées présentement à l'emploi de l'établissement.
A. MESURE	À partir du questionnaire de renseignements personnels du candidat lors de l'embauche.
Indicateur	Registre à jour : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 embauches en 2016-17, ▪ 2 embauches en 2017-18, ▪ Nombre total d'effectifs avec un handicap : 36.
Résultat	En continu
5. OBJECTIF	Réaménagement de postes de travail.
A. MESURE	Assurer que le personnel qui le nécessite ait un poste de travail adapté à ses besoins.
Indicateur	Les réaménagements de postes de travail requis ont été faits.
Résultat	Réalisé, mais non prévu

ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES

6. OBJECTIF	Intégrer au site Web les standards technologiques en matière de consultation et de lecture ainsi que les principes de littératie pour en faciliter la compréhension.
A. MESURE	Exercer une vigie dans la construction et le développement du nouveau site WEB en continu. Note sur le site quant au soutien disponible pour les besoins d'information dans un format adapté.
Indicateur	<ul style="list-style-type: none">▪ Tests de validation d'accessibilité réalisés.▪ Les demandes d'utilisateurs pour des documents en format adapté ou pour un accompagnement dans le but d'obtenir de l'information ont été répondues.▪ Un document a été préparé et partagé avec 2 édimestres locaux.
Résultat	Réalisé
7. OBJECTIF	Opérationnaliser la procédure de soutien technique pour la configuration des logiciels de navigation pour les clientèles handicapées.
A. MESURE	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.
Indicateur	<ul style="list-style-type: none">▪ Disponibilité d'un logiciel.▪ Les demandes d'assistance ont été répondues.▪ Notre téléphonie analogique est munie du système ATS à certains endroits.
Résultat	Partiellement réalisé

ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ET DES LIEUX PUBLICS

8. OBJECTIF	Compléter la cartographie des installations à haut achalandage.
A. MESURE	Tenir un registre du taux de fréquentation de personnes handicapées pour chacune des installations de l'établissement.
Indicateur	Cartographie réalisée et mise à jour annuellement.
Résultat	Non retenu
9. OBJECTIF	Réaliser les travaux prévus au plan décennal d'accessibilité sans obstacle pour les bâtiments construits avant 1976.
A. MESURE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégrer les principes de l'accessibilité universelle dans tous les travaux de construction ou de 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.
Indicateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une révision annuelle de la priorisation des travaux de ce plan est à inclure aux travaux de la DSTL. La décision des priorités doit être prise en comité de direction. ▪ Il serait pertinent d'avoir un client partenaire dans les projets de rénovations/adaptations concernant les lieux publics.
Résultat	Partiellement réalisé
10. OBJECTIF	Adapter la signalisation visuelle à la nouvelle configuration institutionnelle dans les milieux à haute fréquentation.
A. MESURE	Adopter les principes de signalisation et leurs critères de priorisation.
Indicateur	Priorisation des sites et secteurs par la DSTL.
Résultat	Partiellement réalisé dans certaines installations. Totalemment réalisé dans certaines autres.
11. OBJECTIF	Réviser le plan d'aménagement des stationnements.
A. MESURE	Plan de gestion des stationnements.
Indicateur	Assurer le nombre requis de places de stationnement réservé aux personnes handicapées.
Résultat	Réalisé

APPROVISIONNEMENT ACCESSIBLE

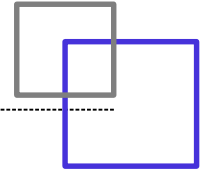
12. OBJECTIF	Introduire les principes d'accessibilité dans les politiques en matière d'approvisionnement en biens et services.
A. MESURE	Révision et adaptation des politiques existantes.
Indicateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer la connaissance par les responsables des approvisionnements 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. ▪ La politique d'approvisionnement et l'ensemble des processus d'appels d'offres du CISSS de l'Outaouais sont conformes en cette matière et respectent les règlements de l'application de l'article 61.3 de la Loi.
Résultat	Réalisé

SPÉCIFIQUES À LA MISSION DU CISSS

13. OBJECTIF	BÉNÉVOLAT : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès à faire du bénévolat, ▪ Disponibilité de bénévole en support aux usagers ayant besoin d'assistance.
A. MESURE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptation de postes de travail ou d'activités en fonction du handicap ou de la limitation. ▪ Accueil des usagers ayant un déficit moteur, visuel et auditif pour les accompagner, les diriger et les orienter à leur rendez-vous.
Indicateur	<p>Nombre de sites avec ce service :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 Hôpitaux, ▪ Plusieurs services ou secteurs de ces hôpitaux (réception, sortie d'ascenseurs au 2^e étage de l'hôpital de Hull, salles d'attente d'orthopédie, cliniques externes, oncologie).
Résultat	Réalisé, mais non prévu

14. OBJECTIF	Expérience usager et sondage : <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Projet Meilleur Ensemble,</i> ▪ Implication d'usagers partenaires sur plusieurs projets.
A. Mesure	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Affichages et identifications conformes. ▪ Littératie adaptée : dépliant, sondage.
Indicateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approche adaptée à la personne âgée (AAPA) et accès visuel. ▪ Dépliant prévention des chutes. ▪ Aide-mémoire pour traitement d'une plaie par auto-enseignement. ▪ Guide de l'accompagnateur (<i>Meilleur ensemble</i>). ▪ Affichage des heures de visite. ▪ Sondage auprès des personnes ayant une DI ou un TSA. ▪ Questionnaire de l'expérience usager.
Résultat	Réalisé, mais non prévu

6. BILAN DES PLAINTES



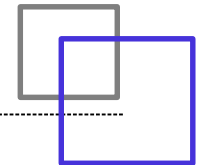
À l'heure actuelle, considérant que le logiciel du système informatique de gestion des plaintes, de l'accessibilité et de la qualité des services (SIGPAQS) ne permette pas la ventilation de certaines données, voici ce que nous avons tout de même répertorié et traité en cours d'année :

- ✓ 1^{er} janvier au 31 décembre 2017 :
 - Une (1) assistance relative aux stationnements pour personnes handicapées non conformes.
 - Une (1) plainte à l'égard de l'offre de services pour personnes avec un handicap visuel.

- ✓ 1^{er} janvier au 20 mars 2018 :
 - Une (1) plainte pour accommodement pour un usager avec un handicap visuel.

Nous demeurons donc à l'écoute et soucieux de prévenir ces situations de handicap plutôt que de devoir les corriger.

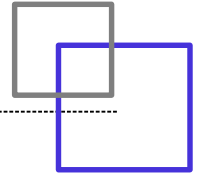
7. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT



En 2017-2018, le CISSS de l'Outaouais a maintenu son investissement pour des services d'interprétariat pour les personnes malentendantes de la région. Ainsi, plusieurs personnes ont pu avoir accès à des services de santé et des services sociaux tout en s'assurant d'être bien comprises et de bien comprendre.

Le CISSS de l'Outaouais investit également des sommes importantes dans son plan de maintien des actifs immobiliers afin de rendre les lieux physiques conformes aux règles d'accessibilité universelle. Ainsi, des investissements seront réalisés dans certaines installations encore cette année.

8. DÉMARCHES PROACTIVES



Le recrutement de bénévoles au sein du CISSS de l'Outaouais se poursuit activement et régulièrement. Nous nous assurons de leur formation générale et spécifique.

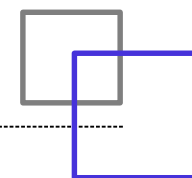
Certains comités formés en prévision de rénovations de certains secteurs incluent un usager partenaire. Il faut poursuivre cette consultation de façon naturelle et proactive.

Le CISSS de l'Outaouais planifiera ses nouveaux projets en se souciant, au départ, de limiter ou éviter tout obstacle selon une approche inclusive.

Le CISSS de l'Outaouais s'assure également qu'une personne handicapée puisse communiquer avec son personnel, et ce, pour les trois modes de communication auxquels le public a généralement recours : communications électroniques, par téléphone ou par contacts directs.

La formation donnée au personnel comprend des approches envers la clientèle en général. De plus, plusieurs formations annuelles sont offertes aux intervenants concernés de près par une clientèle ayant un handicap ou une limitation.

9. PLAN D'ACTION 2018-2020



1. ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES <i>(mesures spécifiques à notre mission)</i>					
Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
A. Manque d'arrimage entre différents services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	Aider notre client à travers son parcours, sa trajectoire.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poursuivre les travaux des différents comités conjoints (éducation, communautaires ou autres) pour de meilleurs arrimages des actions et des services offerts. ✓ Mettre en fonction et en lumière le rôle d'intervenant pivot comme personne significative du réseau pour le client. 	Directions cliniques du CISSS de l'Outaouais	2020	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S'assurer de répertorier les comités de concertation existants. ✓ La notion d'intervenant significatif pour le client est appliquée selon les orientations du MSSS à cet égard.
B. Abus et maltraitance des personnes handicapées et/ou vulnérables.	Contrer l'abus envers les personnes vulnérables.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Élaboration, mise à jour et application de la politique du CISSS de l'Outaouais pour contrer la maltraitance envers les personnes vulnérables, en suivi de la Loi à cet effet. 	DQEPE	2018	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Politique connue et diffusée.

2. ACCESSIBILITÉ DE NOS IMMEUBLES ET DE NOS LIEUX PUBLICS

(mesures liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
A. Signalisation inadéquate ou insuffisante dans certains secteurs à haut taux d'achalandage.	Revoir l'expérience usager pour accéder physiquement aux services des urgences en collaboration avec un client partenaire.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réviser la signalisation, le positionnement des pictogrammes. ✓ Se doter d'appareils à vibrations comme indicateurs pour l'utilisateur. ✓ Avoir un bénévole sur place. 	DSI DSP	2020	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de parcours effectués par un client partenaire de l'entrée jusqu'aux services requis.

3. RECHERCHE, ÉVALUATION, ANALYSE

(mesures liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
A. Manque de transfert de connaissances sur les moyens d'adaptation des documents produits afin que l'information soit accessible aux personnes handicapées.	Développer le partenariat de recherche-action avec la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion (CIRLI) en vue d'augmenter l'accès à l'information et sa compréhension aux personnes ayant des incapacités.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliser les diagnostics issus de la recherche-action pour cibler plus précisément les améliorations en communication inclusive touchant directement les personnes vivant avec un handicap. ✓ Sensibiliser et former les acteurs clés des chaînes de communication au sein de l'organisation sur la conception et l'adaptation de documents (et autres types de contenus informatifs) pour les rendre accessibles aux personnes handicapées. 	DERUR DRHCAJ DDIDPTSA	2020	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Améliorations nécessaires ciblées. ✓ Sensibilisation faite. ✓ Guide et outils diffusés.

		✓ Diffuser les guides et outils issus de la recherche en partenariat pour produire de l'information accessible et inclusive.			
--	--	--	--	--	--

4. COMMUNICATIONS ACCESSIBLES

(mesures liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
A. Manque d'accessibilité aux personnes handicapées à des documents produits par notre organisation.	Maintien des standards technologiques et de l'application des principes de littératie dans l'évolution des contenus du site Web.	✓ Adapter les documents téléchargeables présents sur les pages Web les plus consultées.	DRHCAJ	2019	✓ La nouvelle documentation est adaptée.

5. FORMATION ET SENSIBILISATION

(mesures liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
A. Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	Sensibiliser et informer le personnel. Sensibiliser les gestionnaires.	✓ Information et promotion.	DDIDPTSA DRHCAJ	2018	✓ Activités de sensibilisation tenues. ✓ Information et promotion faites en cours d'année.

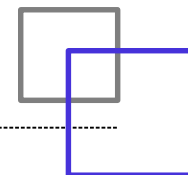
6. MISE EN ŒUVRE ET RESPECT DES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EXISTANTES
(mesures liées à l’approvisionnement et l’article 61.3)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
A. Maintien de l’accessibilité des biens et services achetés ou loués, par l’organisation.	✓ S’assurer d’un approvisionnement d’appareils et de fournitures accessibles, lorsque requis.	✓ Rendre disponibles les items demandés pour diminuer les situations de handicap, lorsque requis, dans les besoins transmis par les demandeurs (gestionnaires).	Les gestionnaires en collaboration avec la DSTL	2018	✓ Reddition de compte faite au RARC.

7. TRAVAIL
(mesures liées au rôle de gestion publique)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
A. Difficulté à augmenter la proportion des personnes handicapées dans l’ensemble du personnel.	Augmenter la proportion de personnes handicapées dans l’ensemble du personnel.	✓ Collaboration entre les services spécialisés en main-d’œuvre (gouvernemental et communautaire) notamment lors d’affichage de poste ✓ Recrutement ciblé.	DRHCAJ	2020	✓ Augmentation du pourcentage de personnes handicapées à notre embauche.

10. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN



Le comité ayant procédé à l'élaboration du plan, une consultation a été faite auprès d'organismes partenaires du réseau.

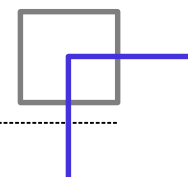
Le plan a été présenté au comité de direction du CISSS de l'Outaouais pour l'adoption à son Conseil d'administration le 19 avril 2018.

La diffusion de ce plan se fait ensuite auprès des organismes partenaires directement liés auprès des clientèles ciblées et sur le site WEB de l'organisation. Il est disponible sur le site de l'organisation à l'adresse : www.cisss-outaouais.gouv.qc.ca.

Il est également disponible en médias adaptés sur demande à l'adresse : relationaveclacommunauteagence07@ssss.gouv.qc.ca.

Un nouveau plan sera élaboré en 2020 par le comité permanent PAPH, mais une reddition de compte sera effectuée à la fin de l'année financière 2019.

11. CONCLUSION



Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées démontre l'intérêt du CISSS de l'Outaouais à faciliter l'accès à ses installations, ses services et ses documents. Ce plan démontre également une volonté de production et de consommation responsable en prévenant le plus possible par ses mesures, ses rénovations et adaptations et en agissant au début du processus.

Nous nous assurerons également d'une plus grande consultation lors de l'élaboration du prochain plan ainsi que de la participation active d'un client partenaire.

Par ce plan, le CISSS de l'Outaouais réitère son engagement envers ces personnes et sa clientèle et se responsabilise tel que souhaité par le législateur.

Nous visons la parité avec les autres citoyens dans l'exercice des rôles sociaux et tentons de contribuer activement à une société inclusive, solidaire et plus équitable, dans le respect des choix et des besoins des personnes handicapées et de leurs proches.