

**REDDITION DE COMPTE AU 31 MARS 2019
ET MISE À JOUR DU PLAN 2018-2020 (AJOUT DES MESURES)**

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

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

REDDITION DE COMPTE - PLAN D'ACTION 2018-2020

1. ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES (mesures spécifiques à notre mission)						
Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2019)
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 sur pied une table de régionale de concertation en DI-DP-TSA. ➤ 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	2018-2019	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité conjoint avec le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (2018). ➤ Table régionale des partenaires DI-DP-TSA du 25 janvier 2019 (2019). ➤ Mise en œuvre de la notion d'intervenant pivot, formation et désignation chaque usager, le nécessitant, poursuit son cours (2019). ➤ Transition École Vie Active (TÉVA) en cours (2018).
B. Abus et maltraitance des personnes handicapées et/ou vulnérables.	Contre 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 contre la maltraitance envers les personnes 	DQEPE	2018-2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Politique connue et diffusée. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Politique adoptée en décembre 2018. ➤ La politique a été diffusée au personnel (2018). ➤ Des représentants cliniques participent aux travaux de rédaction des procédures, outils et formations pour contre la maltraitance (2019).

		vulnérables, en suivi de la Loi à cet effet.				➤ Un comité pour l'implantation d'un processus d'intervention concerté est actif pour les situations de maltraitance judiciairisée ou criminelle sur lequel siègent des représentants DSAPA et DDIDPTSA et plusieurs partenaires externes est en place (2019).
--	--	--	--	--	--	--

2. ACCESSIBILITÉ DE NOS IMMEUBLES ET DE NOS LIEUX PUBLICS <i>(mesures liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires)</i>						
Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2019)
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 DSTL DQEPE	2020	➤ Nombre de parcours effectués par un client partenaire de l'entrée jusqu'aux services requis.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les parcours devraient être effectués par plus d'un usager partenaire ayant différents handicaps ou limitations, incluant les personnes avec problématiques liées à la santé mentale (2020). ➤ Réalisé pour Hôpital Pierre-Janet (beaucoup de problématiques d'accessibilité réglées à cet endroit avec la rénovation majeure (2018). ➤ Mise à jour du Plan décennal et planification des prochaines années (2020). ➤ Tout aménagement et rénovation au CISSS de l'Outaouais sont faits dans un souci de développement durable et

						<p>s'assure du respect des normes d'accessibilité (2018-2020).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un mode de signalisation adapté à la clientèle DI (pictogrammes) a été remis à la DSTL pour signalisation en mesure d'urgence. Prioriser les points de services avec DI en plus grand nombre (2019).
--	--	--	--	--	--	---

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	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2019)
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 	DERUR DRHCAJ DDIDPTSA	2018-2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Améliorations nécessaires ciblées. ➤ Sensibilisation faite. ➤ Guide et outils diffusés. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisation et formation des acteurs clés des chaînes de communication au sein de l'organisation sur la conception et l'adaptation de documents pour les rendre accessibles aux personnes handicapées, en cours par le Service des Communications (2019). ➤ Le guide pour une information accessible « Communiquer pour tous » a été diffusé aux directeurs du CISSS de l'Outaouais et aux gestionnaires de la DDIDPTSA et DSAPA (2018). ➤ À l'automne 2018, un proche partenaire (DSAPA) a participé à la révision des procédures en gestion des

		<p>types de contenus informatifs) pour les rendre accessibles aux personnes handicapées.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diffuser les guides et outils issus de la recherche en partenariat pour produire de l'information accessible et inclusive. 				<p>risques pour assurer leur vulgarisation pour la clientèle handicapée ou vulnérable ainsi qu'au sous-comité de l'équipe qualité SAD DSAPA-DDIDPTSA pour la révision de la pochette d'accueil destinée aux usagers du SAD des 2 directions (2018).</p> <p>Au niveau du site web/support numérique pour la DERUR :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En cours de production d'un nouveau support pour présenter les formations en ligne au Centre de formation en santé mentale de l'Outaouais (CFSMO). Ce nouveau support permettra : <ul style="list-style-type: none"> • Lecture des formations sous tous types de formats (PC, Mac, cellulaires et tablette Android, iPhone et iPad); • Possibilité d'être lu par les logiciels de lecture (pour personnes aveugles); • Sous-titrage des formations optionnel à même la vidéo (2019). ➤ La DERUR a sollicité la participation de patients partenaires afin d'améliorer la compréhension de la vidéo d'accueil présentée dans la salle d'attente du GMF-U. <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'un langage clair et mieux adapté au degré de
--	--	---	--	--	--	---

						<p>compréhension des patients (2018).</p> <p>Au niveau de la communication orale : Un amplificateur personnel « pocket talker » est mis à la disposition du personnel médical du GMF-U pour faciliter les échanges avec les patients malentendants (2018).</p> <p>Au niveau d'identification d'obstacles par les employés du GMF-U (2018) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pas d'accès pour personnes handicapées au 2ème étage du GMF-U. La STO laisse les patients en bas lorsqu'ils ont un RV au 2ème étage (2019). <p>Au niveau de l'imprimé :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La DERUR est à évaluer les pistes d'amélioration et si les documents existants sont présentement lisibles par les logiciels de lecture (2019).
--	--	--	--	--	--	---

4. COMMUNICATIONS ACCESSIBLES
(mesures liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2019)
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.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adapter les documents téléchargeables présents sur les pages Web les plus consultées. ➤ Assurer un suivi plus étroit en technologie informatique spécifique à la clientèle DI-DP-TSA. 	DRHCAJ	2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La nouvelle documentation est adaptée. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise sur pied d'un plan d'action au sein du service des communications pour rendre accessible tout contenu téléchargeable dans les pages Web les plus consultées ou offrir des médias substitués sur demande (2019). ➤ Interpeller la clientèle de l'APHVO et du RAPHO pour tester les applications (2019). ➤ Nouveau poste de technicien spécialiste à la DTBI, spécifique aux technologies utilisées par notre clientèle a été ouvert en novembre 2018 et dotation en mars 2019. ➤ Informer les techniciennes et agentes administratives des critères à respecter lors de la production de documents (2019). ➤ Amorcer d'un virage pro-littératie au sein de l'organisation sur la communication inclusive (2019). ➤ Rendre accessibles les contenus téléchargeables dans les pages web les plus consultées et/ou offrir des mécanismes de substitution sur demande (2020).

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	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2019)
A. Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	Sensibiliser et informer le personnel et les gestionnaires.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Information et promotion. ➤ Offrir une formation sur la sensibilisation au personnel qui accueille des personnes handicapées 	DDIDPTSA DRHCAJ	<p>2018</p> <p>2019-2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Activités de sensibilisation tenues. ➤ Information et promotion faites en cours d'année. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibiliser les nouveaux employés à la pro littératie lors de la journée d'accueil (2019). ➤ Utiliser les réseaux sociaux (ex. : Facebook) pour présenter des histoires vraies et non seulement des vidéos de promotion (2019). ➤ Multiplier le partage d'informations à l'intérieur de différents comités et auprès du CUCI (2019). ➤ Présentation et partage de la vidéo de sensibilisation sur l'accessibilité « <i>Des fois ça gosse!</i> » https://www.rad.ca/dossier/accessible/90/des-fois-ca-gosse: <ul style="list-style-type: none"> • Comité PAPH (12 octobre 2018) • Comité de direction (16 octobre 2018) • Directeurs et directeurs adjoints • Gestionnaires DI-DP-TSA (18 octobre 2018) • Info-Direction DDIDPTSA d'octobre 2018 • Gestionnaires et personnel de la DSAPA + Info-Direction DSAPA (octobre 2018) • DERUR et GMF-U.

						<ul style="list-style-type: none"> ➤ Journée internationale des personnes handicapées (3 décembre 2018). ➤ Prix David (3 décembre 2018). ➤ Salon transition vers la vie adulte (11 mai 2018 et 26 avril 2019). ➤ Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (11 au 17 mars 2018 et 17 au 23 mars 2019). ➤ Semaine de la canne blanche (5 au 9 février 2018 et 3 au 9 février 2019). ➤ Sensibilisation continue par l'Info-Direction DI-DP-TSA (2018-2019).
--	--	--	--	--	--	--

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	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2019)
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.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendre disponibles les items demandés pour diminuer les situations de handicap, lorsque requis, dans les besoins transmis par les demandeurs (gestionnaires). ➤ Modification de la politique d'approvisionnement « section 2 - contexte 	DSTL et les gestionnaires	2019	➤ Révision de la politique et de la procédure.	<p>Pour aider à atteindre l'objectif, le Service de l'approvisionnement propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Que la DQEPE intègre ce besoin dans le formulaire « Énoncé de projet » et que cela fasse partie des inclusions obligatoires (2019). ➤ Assurer qu'une transmission d'information pertinente soit donnée au personnel du Service d'approvisionnement en lien avec cette loi (2019). ➤ Fournir une check-list à nos clients couvrant ce besoin (et d'autres)

		<p>légal et réglementaire » en y incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) (2019). <p>➤ Modifier la procédure d'acquisition d'équipements médicaux, non médicaux et mobilier pour intégrer dans le processus une case d'action du type est-ce que l'achat de cet équipement est conforme à la loi assurant l'exercice des droits personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. (L.R.Q., C.E-20.1) (2019).</p>				<p>permettant de vérifier que toutes les informations requises soient bien présentes dans une demande avant un appel d'offres (2019).</p>
--	--	---	--	--	--	--

7. TRAVAIL

(mesures liées au rôle de gestion publique)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2019)
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.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Collaboration entre les services spécialisés en main-d'œuvre (gouvernemental et communautaire) notamment lors d'affichage de poste ➤ Recrutement ciblé. ➤ Recrutement sensibilisé de bénévoles. 	DRHCAJ	2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Augmentation du pourcentage de personnes handicapées à notre embauche. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ À ce jour, 33 employés sont à l'emploi du CISSS de l'Outaouais et ont un handicap. De ces 33 employés, 6 ont été embauchés depuis le 1^{er} avril 2018. ➤ Au niveau du bénévolat, il n'y a pour l'instant aucune comptabilisation des personnes avec un handicap (2018). ➤ Le recrutement de personnes handicapées est fortement appuyé par la DQEPE. Ils assurent une adaptation de la fonction et du milieu où les fonctions sont réalisées (2018).

BILAN DES PLAINTES

En ce qui a trait au relevé de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, nous avons reçu un nombre total de 7 plaintes.

Nous n'avons reçu aucune demande d'assistance, ni d'intervention sur le sujet.

Les motifs de plaintes reçues se retrouvent particulièrement liés à des difficultés d'accès physiques ou structurels à :

- Des salles de toilettes adaptées dans 3 secteurs différents;
- L'adaptation d'une salle d'attente;
- Un mauvais fonctionnement des portes d'une entrée principale.

Les suivis demandés portent à parfaire la signalisation d'accès à des toilettes adaptées, s'assurer d'accommoder la clientèle, les informer, les accompagner et leur porter support quand nécessaire et de respecter l'accessibilité dans toutes nouvelles rénovations et constructions. De plus, si une salle d'attente ne peut contenir que quelques chaises, assurer un service à la clientèle plus rapidement.

Tandis qu'une plainte concerne le travail d'un interprète qui n'a pas été facilité lors d'une consultation. Un rappel a été fait pour assurer que l'interprète et l'utilisateur aient toujours un contact visuel durant la visite ou le traitement.

BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT

En 2018-2019, le CISSS de l'Outaouais a revu son offre de service d'interprétariat de façon à répondre plus et mieux pour des services d'interprétariat pour les personnes malentendantes de la région. Le contrat est offert par appel d'offres. Les personnes peuvent bénéficier de 5 rencontres par année, en plus de celles utiles et nécessaires pour l'accès aux services de santé et de services sociaux de notre organisation.

Ainsi, plusieurs personnes peuvent avoir accès à d'autres services nécessaires à leurs responsabilités familiales.

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.

Le personnel de notre organisation doit accueillir, accompagner et servir toute clientèle, incluant les personnes handicapées, ayant besoin d'un soutien dans certaines démarches administratives pour remplir des formulaires sur places ou ayant besoin d'un interprète. La sensibilisation et la formation de notre personnel en contact direct avec la population deviennent un incontournable.

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.

Notre organisation s'assure également qu'une personne handicapée puisse communiquer avec notre 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.

PROGRAMMES ET INITIATIVES VISANT L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Plusieurs initiatives ont été porteuses pour la Direction des programmes DI-DP-TSA en Outaouais, cette année :

- 27 nouvelles places ont été développées en activités de jour pour des personnes adultes en DI-TSA;
- 61 nouvelles places d'hébergement sont en appel d'offres ou en cours de développement :
 - 3 pour la clientèle ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA);
 - 38 pour la clientèle ayant une déficience physique (DP);
 - 11 pour la clientèle ayant une déficience intellectuelle (DI);
 - 9 pour la clientèle présentant un trouble grave du comportement (TGC).
- L'actualisation du Plan d'investissement TSA se poursuit. Il a permis de développer 8 postes de professionnels de plus pour la clientèle TSA et des sommes importantes ont été investies dans des activités offertes par nos partenaires communautaires, en complémentarité avec les nôtres.
- Les investissements en soutien à domicile se poursuivent depuis quatre ans auprès de nos clientèles à domicile. Au total près de 20 nouveaux postes ont été créés spécifiquement pour la clientèle DI-DP-TSA.
- Il y a aussi toute la planification de la Transition de l'École vers la Vie Active (TÉVA) pour laquelle beaucoup d'énergie et d'initiatives méritent d'être mises en lumière. D'abord, la collaboration entre les commissions scolaires, les écoles et nous, permettent le repérage des jeunes et une meilleure planification de leurs besoins d'accompagnement pour l'avenir.

Mentionnons aussi qu'au-delà des services organisés individuellement, la deuxième édition du Salon de transition vers la vie adulte prendra forme le 25 avril prochain. C'est un événement organisé par plusieurs partenaires, incluant le CISSS de l'Outaouais, pour cette catégorie d'âge spécifiquement. L'an dernier a été un franc succès, reconnu d'ailleurs lors de la remise des Prix David en décembre dernier.

Légende :

- **Les nouvelles mesures sont en caractères « gras »**

Mise à jour : 27 mars 2019