

**BILAN DES RÉALISATIONS 2019-2020 DANS LE CADRE DU PLAN
D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2020**

ET

PLAN D'ACTION 2020-2022

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

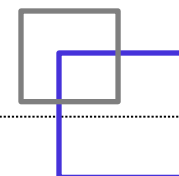
Adopté par le conseil d'administration le 17 septembre 2020.

Produit par :

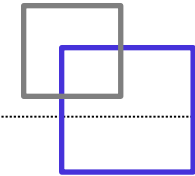
Josée Beurivage, coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Directrice intérimaire
Direction de la déficience et de la réadaptation
CISSS de l'Outaouais

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



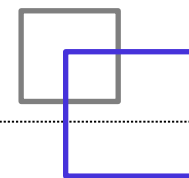
1. LISTE DES SIGLES, DES ABRÉVIATIONS ET DES ACRONYMES	4
2. INTRODUCTION.....	5
3. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION	6
4. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION EN RESPECT DE SES VALEURS : <i>Collaboration, bienveillance, professionnalisme et engagement</i>	8
5. LE COMITÉ PERMANENT DU PLAN D'ACTION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES (PAPH)	9
6. BILAN DES MESURES PRISES EN 2019-2020	11
7. BILAN DES PLAINTES	16
8. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT.....	17
9. PROGRAMMES ET INITIATIVES VISANT L'AMÉLIORATION DES SERVICES	18
10. PLAN D'ACTION 2020-2022	19
11. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN.....	26
12. CONCLUSION.....	26



1. LISTE DES SIGLES, DES ABRÉVIATIONS ET DES ACRONYMES

APICO	Association pour l'intégration communautaire de l'Outaouais	DSMD	Direction des programmes santé mentale et dépendance
AVC	Accident vasculaire cérébral	DSPu	Direction de la santé publique
CA	Conseil d'administration	DSTL	Direction des services techniques et de la logistique
CD	Comité de direction	DTBI	Direction des technologies biomédicales et de l'information
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée	EÉSAD	Entreprises d'économie sociale en aide domestique
CIRLI	Chaire Interdisciplinaire de Recherche en Littérature et Inclusion	ETC	Équivalent temps complet
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux	MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
CRDO	Centre de réadaptation en dépendances de l'Outaouais	MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
CSSS	Centre de santé et services sociaux	OC	Organismes communautaires
DDR	Direction de la déficience et de la réadaptation	OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
DERUR	Direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche	PAPH	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
DI	Déficience intellectuelle	RAPHO	Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais
DP	Déficience physique	RI	Ressource intermédiaire
DQEPE	Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	RNI	Ressource non institutionnelle
DRF	Direction des ressources financières	RPA	Résidence pour aînés
DRHCAJ	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	TEVA	Transition école vie active
DSAPA	Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées	TGC	Trouble grave du comportement
DSI	Direction des soins infirmiers	TSA	Trouble du spectre de l'autisme
DSMC	Direction des services multidisciplinaires et à la communauté		

2. INTRODUCTION



Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais présente son bilan annuel 2019-2020 dans le cadre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2020 ainsi que son nouveau plan d'action 2020-2022. Cette démarche 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). Elle 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 L.R.Q., 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).

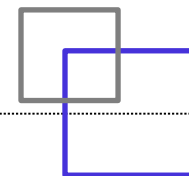
En ce qui a trait à la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public, deux grandes orientations guident nos actions comme organisation publique :

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, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées afin de prévenir les situations de handicap et ainsi éviter des coûts supplémentaires d'adaptation a posteriori.

3. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION



Le Centre intégré de santé et services sociaux de l'Outaouais a été créé le 1^{er} avril 2015.

Il est le résultat de l'intégration de 5 centres de santé et services sociaux (CSSS) : Gatineau, des Collines, Papineau, Pontiac et Vallée-de-la-Gatineau, ainsi que d'un centre de réadaptation en déficience physique (Centre régional de réadaptation La RessourSe), d'un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (Pavillon du Parc), d'un centre de réadaptation en dépendance (CRDO), des Centres jeunesse de l'Outaouais et de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, suivant 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.

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 71 installations dans lesquelles on retrouve près de 105 points de services directs à la population ou des bureaux administratifs.

Notre organisation a comme vision :

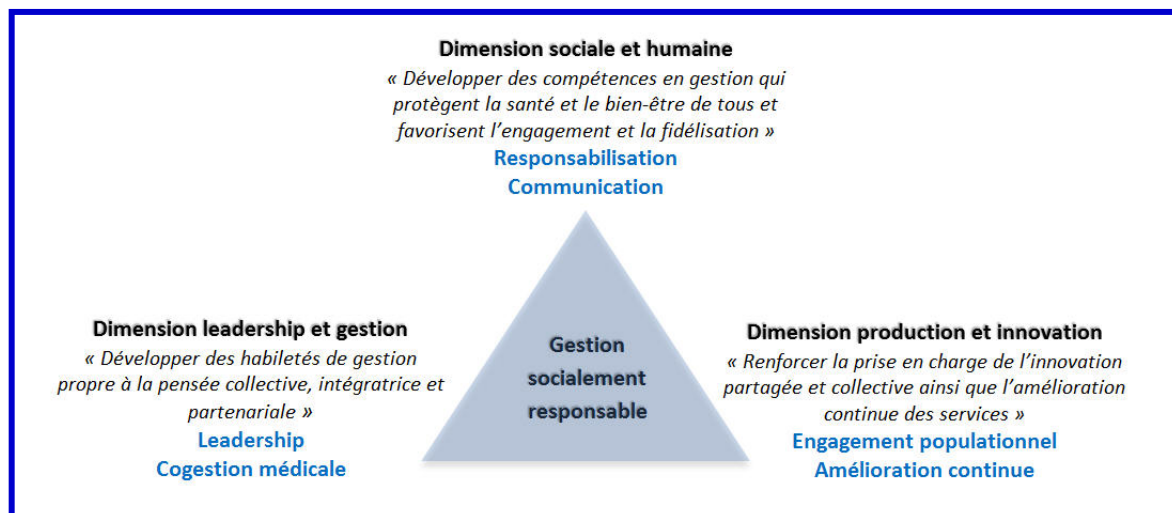
« Des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins de la population de l'Outaouais.

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. »**

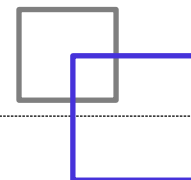
Le CISSS de l'Outaouais s'est aussi doté d'une philosophie de gestion socialement responsable :

- ✓ **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.



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

Collaboration, bienveillance, professionnalisme et engagement

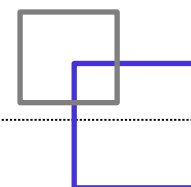


Le CISSS de l'Outaouais s'engage à être proactif pour éliminer le plus possible les obstacles afin de favoriser un accès égal aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Il affirme son engagement au sein de son organisation et dans le cadre de sa mission auprès de 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.

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

5. LE COMITÉ PERMANENT DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES (PAPH)

De façon à élaborer et mettre en œuvre un plan de cette envergure, un comité composé de différentes directions du CISSS de l'Outaouais et partenaires a été formé.



COMPOSITION NOMINATIVE DU COMITÉ PERMANENT PAPH

NOM	DIRECTION/ORGANISME
Adjé, Flora - <i>Coordonnatrice aux opérations financières</i>	DRF
Beaurivage, Josée - <i>Directrice intérimaire</i>	DDR
Blais, Martin - <i>Chef de service archives et réception</i>	DQEPE
Bouladier, Marie-Pier , usagère	Usager partenaire
Denis, Suzanne - <i>Adjointe à la direction</i>	DSAPA
Dussault, Roma - <i>Coordonnateur des installations matérielles et gestion de projet</i>	DSTL
Dassy, Sophie - <i>Agente d'information</i>	DRHCAJ
Gougeon, Michael - <i>Chef de service du recrutement</i>	DRHCAJ
Héroux, Nancy - <i>Adjointe à la direction</i>	DSMC
Lafontaine, Sylvie - <i>Coordonnatrice de santé publique</i>	DSPu
Landry, Anic - <i>Coordonnatrice clinico-administrative à l'innovation</i>	DERUR
Leblanc, Nathalie - <i>Coordonnatrice qualité et évaluation par intérim</i>	DQEPE
Lecompte, Pierre - <i>Coordonnateur des Services d'approvisionnement et de la logistique</i>	DSTL
McMartin, Julie - <i>Adjointe à la direction</i>	DSI
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
Vaez, Mohsen - <i>Directeur</i>	DTBI

MANDAT DU COMITÉ PAPH

1. Rédiger un bilan annuel;
2. Faire les recommandations appropriées pour le plan d'action 2020-2022;
3. Suivre les indicateurs et s'assurer de l'avancement des mesures identifiées.

COORDINATION DU PAPH

Le comité PAPH est présidé par la Direction de la déficience et de la réadaptation (DDR) :

Madame Josée Beurivage

Directrice intérimaire

124, rue Lois

Gatineau (Québec) J8Y 3R7

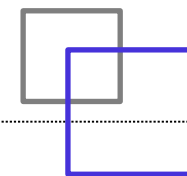
Tél. : 819 770-1022 poste 339305

Courriel : josée.beurivage@ssss.gouv.qc.ca

FRÉQUENCE DE RENCONTRE

Le comité se réunit trois (3) fois l'an.

6. BILAN DES MESURES PRISES EN 2019-2020



1. ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES (mesures spécifiques à notre mission)				
Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2020)
A. Manque d'arrimage entre différents services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	Aider notre usager 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer de répertorier les comités de concertation existants. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan d'action MSSS-MEES 2019-2021 (Outaouais) avec actions spécifiques s'adressant à la clientèle DI-DP-TSA. ➤ Équipe de la Direction de la déficience et de la réadaptation en place pour soutenir et appuyer les milieux scolaires dans l'application de la Transition École Vie Active (TÉVA). ➤ Participation du CISSS de l'Outaouais à la Table de concertation en DI-TSA
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 vulnérables, en suivi de la Loi à cet effet. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Politique connue et diffusée. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La politique est disponible sur le site Web du CISSS de l'Outaouais et est accessible pour les lecteurs d'écran. ➤ Une table de concertation régionale pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées de l'Outaouais est active et un représentant du Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO) y siège.

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	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2020)
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'usager. ➤ Avoir un bénévole sur place. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de parcours effectués par un usager 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 (<i>non atteint pour les urgences-reporté au plan 2020-2022</i>). ➤ Se doter d'appareils à vibrations comme indicateurs pour l'usager (<i>mesures non atteintes et reportées au plan 2020-2022</i>). ➤ Correction de l'emplacement pour accès au système d'intercom à l'Hôpital Pierre Janet. ➤ Parcours a été réalisé dans l'installation du 135 St-Raymond avec un usager partenaire ayant un handicap visuel afin d'émettre des recommandations.
3. COMMUNICATIONS ACCESSIBLES <i>(mesures liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires)</i>				
Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2020)
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 du CISSS de l'Outaouais.	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La nouvelle documentation est adaptée. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les applications Web ont été testées avec l'apport d'un usager partenaire ayant une déficience visuelle. ➤ Les travaux se poursuivent pour la mise à niveau du site Web pour l'accessibilité. À ce jour, 50 % des pages ont été validées (<i>à poursuivre au plan 2020-2022</i>). ➤ Mise en place d'un comité techno clinique au sein de la DDR.

4. FORMATION ET SENSIBILISATION

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

Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2020)
<p>A. Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.</p>	<p>Sensibiliser et informer le personnel et les gestionnaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Information et promotion. ➤ Offrir une formation sur la sensibilisation au personnel qui accueille des personnes handicapées. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Activités de sensibilisation tenues. ➤ Information et promotion faites en cours d'année. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présentation et partage de la vidéo de sensibilisation sur l'accessibilité « <i>Des fois ça gosse!</i> » dans l'Info-Direction DSPu (février 2020) https://www.rad.ca/dossier/accessibilite/90/des-fois-ca-gosse ➤ Sensibilisation continue par l'Info-Direction DDR. ➤ Le service de bénévolat du CISSS de l'Outaouais offre un programme de jumelage où le bénévole est accrédité et formé sur les besoins de soutien de gens en situation de handicap, particulièrement en DI-TSA. ➤ Présentation et partage de la vidéo de sensibilisation – <i>L'autisme : conseil et stratégies pour premier répondant (2019)</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaires et personnel de la DDR et DSAPA. • Tous les partenaires de la DSAPA (EÉSAD, OC, RPA, RNI, Tables des aînés territoriales et régionale). ➤ Semaine québécoise des personnes handicapées (1^{er} au 7 juin 2019). ➤ Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (15 au 21 mars 2020). ➤ Révision de l'offre de service en lien aux implants cochléaires avec la participation d'une usagère partenaire. ➤ Révision de la trajectoire jeunesse avec la participation de parents ayant des enfants avec une DI et un TSA.

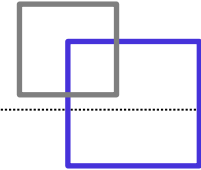
4. FORMATION ET SENSIBILISATION <i>(mesures liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires)</i>				
Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2020)
				➤ Collaboration du comité des usagers en DP à l'élaboration d'un sondage expérience-client.
5. MISE EN ŒUVRE ET RESPECT DES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EXISTANTES <i>(mesures liées à l'approvisionnement et l'article 61.3)</i>				
Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2020)
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 légal et réglementaire ». 	➤ Révision de la politique et de la procédure.	➤ La politique d'approvisionnement a été modifiée en ajoutant le texte - <i>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).</i>

6. TRAVAIL

(mesures liées au rôle de gestion publique)

Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2020)
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.	<ul style="list-style-type: none">➤ Augmentation du pourcentage de personnes handicapées à l'embauche du CISSS de l'Outaouais.	<ul style="list-style-type: none">➤ Les efforts pour recruter des personnes en situation de handicap comme bénévoles se poursuivent. Des diffusions de l'annonce relative au programme jeunes bénévoles sont faites via le regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO). Des personnes en situation de handicap ont été intégrées à l'équipe de bénévolat (à ce jour, 6 personnes agissent comme bénévoles au sein de notre organisation).➤ Depuis le 1^{er} avril 2019, 7 personnes en situation de handicap ont été embauchées. Ceci représente 1 personne de plus qu'en 2018-2019.➤ On dénombre également 5 départs en 2019-2020, ce qui porte le nombre total à 35 personnes en situation de handicap à l'embauche comparativement à 33 personnes en 2018-2019.

7. BILAN DES PLAINTES 2019-2020



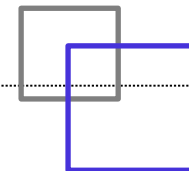
Le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a reçu un nombre total de trois plaintes.

Les liens ont été faits auprès des instances appropriées afin de s'assurer d'une prise en charge adéquate de ces dossiers. Une demande d'assistance sur le sujet a aussi été reçue.

Les plaintes reçues concernent particulièrement les motifs suivants :

- Signalisation des toilettes adaptées dans un secteur d'une installation;
- L'accès à un service non disponible en Outaouais;
- Le respect du protocole clinique par l'intervenant.

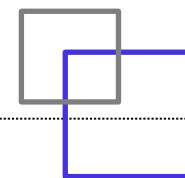
8. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT 2019-2020



En 2019-2020, le CISSS de l'Outaouais a maintenu son investissement pour des services d'interprétation en langue visuelle pour les personnes sourdes ou malentendantes de la région. Ainsi, plusieurs personnes ont pu avoir accès à des services de santé et des services sociaux en s'assurant d'avoir une communication optimale et complète. En effet, notre contrat de services a été bonifié et prévoit plus de services d'interprétariat.

L'organisation a également convenu de 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 dans les prochaines années.

9. PROGRAMMES ET INITIATIVES VISANT L'AMÉLIORATION DES SERVICES



Nous avons sollicité des usagers et parents partenaires dans plusieurs projets, comités de travail et dans les réflexions de notre organisation de services et l'élaboration de nos trajectoires.

La direction de la déficience et de la réadaptation a créé une équipe pour soutenir et appuyer les milieux scolaires dans l'application de la Transition École Vie Active (TÉVA). Cette équipe intervient précocement auprès de l'utilisateur avant la fin du parcours scolaire. Cette initiative nous a permis d'avoir un portrait réel du nombre, du profil et des besoins de la clientèle DI-DP-TSA fréquentant le milieu scolaire et ainsi, mieux anticiper les services et activités de jour qui seront nécessaires pour répondre au projet de vie à la fin du parcours scolaire.

La mise en place d'un comité techno clinique au sein de la direction de la déficience et de la réadaptation (DDR) a permis de déployer et soutenir l'utilisation des technologies numériques dans une visée d'adaptation ou de réadaptation auprès de personnes présentant des déficiences ou des incapacités.

La poursuite du déploiement du continuum AVC par la mise en place d'une approche systémique, intégrée et coordonnée de services a favorisé une organisation de services en se centrant sur les besoins de la personne et sur les pratiques optimales.

Le volet résidentiel a aussi modifié ses infrastructures afin de répondre au besoin de la clientèle en situation de handicap :

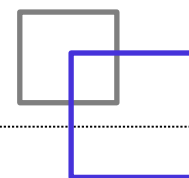
- Développement d'une RI santé mentale de 24 places adaptées;
- Résidence TGC qui a été adaptée;
- Projet de micro milieu adapté en DI au CHSLD Champlain.

La mise en place d'un comité interdirection recherche-pratique en DI-DP-TSA ayant pour mandat d'assurer l'arrimage entre la recherche et la pratique et de soutenir les intervenants dans le développement des connaissances vient s'assurer de l'application des meilleures pratiques.

Des investissements en soutien à domicile et au programme de soutien aux familles ont permis d'accroître les services pour la clientèle DI-DP-TSA et d'offrir plus de répit aux proches aidants.

Les nombreuses ententes de collaboration avec nos différents partenaires communautaires ont permis d'offrir des activités de jour et du répit à la clientèle et leurs proches.

10. PLAN D'ACTION 2020-2022



1. ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES (mesures spécifiques à notre mission)					
Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
A. Manque d'arrimage entre différents services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	Aider l'utilisateur 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. 	<p>DDR En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais</p>	Hiver 2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de comités de concertation existants.
B. Les moyens de communication en place sont plus ou moins efficaces pour répondre aux besoins de la clientèle sourde ou malentendante.	Faciliter l'accès aux services essentiels pour la clientèle sourde ou malentendante.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se doter d'appareils à vibrations (ou une technologie appropriée) comme indicateurs pour l'utilisateur dans les urgences des hôpitaux de Gatineau et de Hull. ✓ Implanter l'interprétation visuelle à distance à l'ensemble des urgences. ✓ Dans le contexte de pandémie, se doter de masque de procédure avec fenêtre pour faciliter la lecture labiale. 	<p>DSI En collaboration avec DDR DSTL DTBI</p>	Automne 2020	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pastilles vibrantes disponibles dans les urgences des hôpitaux de Gatineau et de Hull pour la clientèle sourde. ✓ iPad disponible dans les urgences. ✓ Masques avec fenêtre disponibles pour les intervenants et médecins.

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.	Améliorer l'accessibilité des lieux dans les urgences des hôpitaux de Gatineau et de Hull.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réviser la signalisation, le positionnement des pictogrammes. ✓ Revoir l'expérience usager pour accéder physiquement aux services des urgences des hôpitaux de Gatineau et de Hull en collaboration avec un usager partenaire. 	<p>DSI En collaboration avec DSTL DDR</p>	Hiver 2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nouvelles signalisations en place aux urgences de Gatineau et de Hull. ✓ Nombre de parcours effectués par un client partenaire de l'entrée jusqu'aux services requis.
B. L'accessibilité aux installations n'est pas toujours précisée sur le site Web du CISSS de l'Outaouais.	Favoriser un parcours sans obstacle.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Préciser sur le site Web, le niveau d'accessibilité de chacune de nos installations incluant le nombre d'espaces de stationnement réservé aux personnes handicapées ainsi que leur emplacement. 	<p>DRHCAJ En collaboration avec DSTL</p>	Automne 2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre d'installations ayant des précisions sur le site Web.

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"> ✓ Former un groupe d'utilisateurs partenaires à la littératie et d'en faire un groupe réviseur/concepteur lors de l'élaboration ou la révision de la documentation s'adressant à la clientèle en situation de handicap. ✓ Diffuser les guides et outils issus de la recherche en partenariat pour produire de l'information accessible et inclusive. 	<p style="text-align: center;">DERUR En collaboration avec DDR DQEPE DRHCAJ</p>	Automne 2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de rencontres du groupe. ✓ Guides et outils diffusés.

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 du CISSS de l'Outaouais.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adapter les documents téléchargeables présents sur les pages du site Web les plus consultées. ✓ Informer les techniciennes en administration et agentes administratives sur les critères à respecter lors de la production de documents. ✓ S'assurer que la nouvelle documentation est adaptée avant d'être mise sur le site Web. ✓ Indiquer sur le site Web que les informations contenues dans les documents peuvent être fournies sur demande dans des formats adaptés. 	<p style="text-align: center;">DRHCAJ En collaboration avec les directions qui diffusent des documents sur le site Web</p>	Hiver 2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diffusion du guide <i>Communiquer pour tous - Guide pour une information accessible</i> (Littératie) à l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais. ✓ La nouvelle documentation est adaptée. ✓ Une note est présente sur le site Web précisant qu'une adaptation du format des documents est possible.

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 connaissance du personnel face aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	Sensibiliser et informer le personnel, médecins, gestionnaires, stagiaires et bénévoles.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poursuivre la distribution de matériel d'information et sensibilisation auprès du personnel. ✓ Diffuser le guide <i>Communiquer pour tous - Guide pour une information accessible</i> (Littératie). ✓ Mettre en place une formation de base pour le personnel des accueils sur les stratégies de communication. ✓ Inviter les organismes pour personnes handicapées à venir faire de la sensibilisation et à présenter leurs services. ✓ Diffuser le présent plan d'action : <ul style="list-style-type: none"> • Site Web • Comités des usagers • Associations • Organismes communautaires 	<p style="text-align: center;">DDR</p> <p style="text-align: center;">En collaboration avec l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais</p>	Automne 2020 et en continu	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prioriser l'achat ou la location de biens et de services accessibles. ✓ S'assurer lors de la location ou achat de machines distributrices de repas/collation (tourniquet) qu'elles soient accessibles à la clientèle en fauteuils roulants. 	<p>DSTL En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais</p>	Hiver 2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actions qui ont permis d'appliquer l'approvisionnement accessible.

7. TRAVAIL

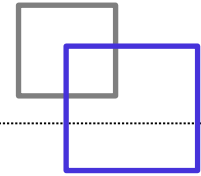
(mesures liées au rôle de gestion publique)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
A. Faible taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi au CISSS de l'Outaouais.	Augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collaboration avec les services spécialisés en main-d'œuvre (gouvernemental et communautaire) notamment lors d'affichage de poste. ✓ Tenir un registre des personnes handicapées présentement à l'emploi du CISSS de l'Outaouais. ✓ Promouvoir l'accès à des postes au sein du CISSS de l'Outaouais pour les 	<p>DRHCAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais</p>	Hiver 2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Augmentation du nombre de personnes handicapées embauchées. ✓ Registre en place. ✓ Modification des affichages de poste afin d'améliorer le libeller concernant les possibilités d'accommodement lors du processus de sélection.

7. TRAVAIL

(mesures liées au rôle de gestion publique)

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
		<p>candidats présentant un handicap.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Identifier différentes mesures à mettre en place lors du processus de sélection pour les personnes indiquant avoir un handicap.✓ Collaborer au programme Transition École Vie Active pour promouvoir une carrière au CISSS de l'Outaouais.			<ul style="list-style-type: none">✓ Moyens promotionnels pour diffuser l'accès à des postes pour les candidats présentant un handicap.✓ Document présentant les différents moyens d'accommodation possibles lors d'un processus de sélection selon le handicap identifié par le candidat



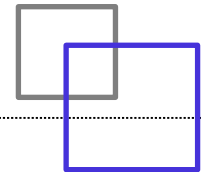
11. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN

Le plan a été présenté au comité de direction du CISSS de l'Outaouais pour l'adoption à son conseil d'administration le 18 août 2020. Il a été présenté au conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais et adopté le 17 septembre 2020.

La diffusion de ce plan est faite aux organismes partenaires directement liés auprès des clientèles ciblées.

Le plan est disponible sur le site Web de l'organisation à l'adresse : www.ciass-ouaouais.gouv.qc.ca.

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



12. 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 concevant et organisant l'environnement pour que les conditions d'intégration soient déjà en place et adaptées à tous.

Par ce plan, le CISSS de l'Outaouais réitère son engagement envers sa clientèle et la population 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.