

**BILAN DES RÉALISATIONS 2020-2021 DANS LE CADRE DU PLAN
D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

ET

PLAN D'ACTION 2020-2022

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

Adopté par le conseil d'administration le 23 septembre 2021.

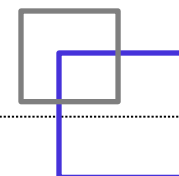
Produit par :

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

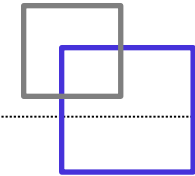
Mélanie Anctil, agente de planification programmation et recherche
Direction de la déficience et de la réadaptation
CISSS de l'Outaouais

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



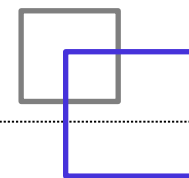
1. LISTE DES SIGLES, DES ABRÉVIATIONS ET DES ACRONYMES	4
2. INTRODUCTION	5
3. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION	6
4. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION EN RESPECT DE SES VALEURS : <i>Collaboration, bienveillance, professionnalisme et engagement</i>	8
5. COMITÉ PERMANENT DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	9
6. BILAN DES RÉALISATIONS 2020-2021.....	11
7. BILAN DES PLAINTES 2020-2021	18
8. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT 2020-2021.....	19
9. PROGRAMMES ET INITIATIVES VISANT L'AMÉLIORATION DES SERVICES	20
10. PLAN D'ACTION 2020-2022	23
11. CONSULTATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS.....	33
12. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN	34
13. CONCLUSION	34



1. LISTE DES SIGLES, DES ABRÉVIATIONS ET DES ACRONYMES

APICO	Association pour l'intégration communautaire de l'Outaouais	DSPU	Direction de la santé publique
APPR	Agent de planification, programmation et recherche	DSTL	Direction des services techniques et de la logistique
AVC	Accident vasculaire cérébral	DTBI	Direction des technologies biomédicales et de l'information
CA	Conseil d'administration	EÉSAD	Entreprises d'économie sociale en aide domestique
CD	Comité de direction	ETC	Équivalent temps complet
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée	INESSS	Institut national d'excellence en santé et services sociaux
CIRLI	Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion	MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux	MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
CRDO	Centre de réadaptation en dépendances de l'Outaouais	OC	Organismes communautaires
CSSS	Centre de santé et services sociaux	OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
DDR	Direction de la déficience et de la réadaptation	PAPH	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
DERUR	Direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche	PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
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	RTF	Ressource de type familial
DRHCAJ	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	RPA	Résidence pour aînés
DSAPA	Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées	TEVA	Transition école vie active
DSI	Direction des soins infirmiers	TGC	Trouble grave du comportement
DSMC	Direction des services multidisciplinaires et à la communauté	TSA	Trouble du spectre de l'autisme
DSMD	Direction des programmes santé mentale et dépendance		

2. INTRODUCTION



Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais présente son bilan annuel 2020-2021 dans le cadre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 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).

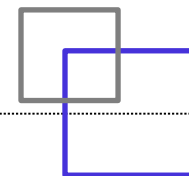
En ce qui a trait à la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public, deux grandes orientations guident nos actions comme organisation publique :

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 (CISSS) 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 12 800 personnes travaillent au CISSS de l'Outaouais. 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 :

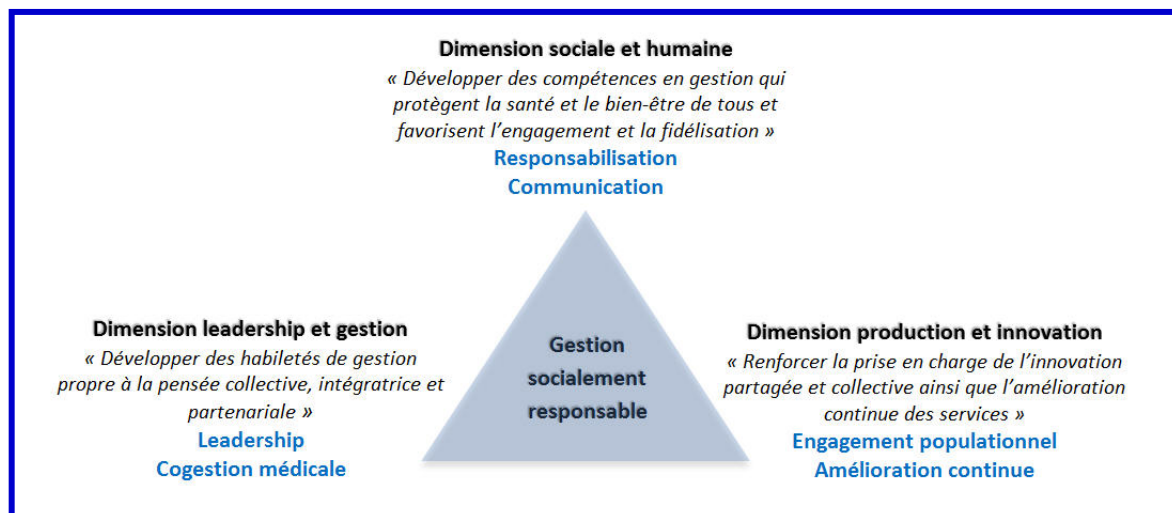
« Des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins de la population de l'Outaouais. »

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. »**

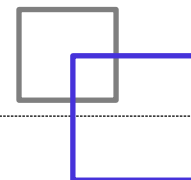
Le CISSS de l'Outaouais s'est aussi doté d'une philosophie de gestion socialement responsable :

- ✓ **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 :

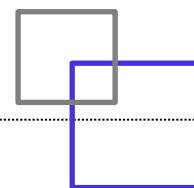
Collaboration, bienveillance, professionnalisme et engagement



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. COMITÉ PERMANENT DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



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
Anctil, Mélanie – Agente de planification, programmation et recherche	DDR
Beaurivage, Josée – Directrice	DDR
Caron, Mélissa – Coordinatrice par intérim - Acquisition et développement de talents	DRHCAJ
Couture, Marie – Représentante du Comité des usagers DI-TSA	Comité des usagers DI-TSA
Dassy, Sophie – Agente d'information	DRHCAJ
De Grandpré, Nadia – Conseillère cadre par intérim	DSI
Denis, Suzanne – Adjointe à la direction	DSAPA
Dussault, Roma – Coordinateur des installations matérielles et gestion de projet	DSTL
Duval, Karine – Chef de service aux comptes à recevoir	DRF
Giguère, Carole – Usagère et membre de l'Association des personnes handicapées visuelles de l'Outaouais (APHVO)	Usager partenaire
Lafontaine, Sylvie – Directrice adjointe intérimaire	DSPu
Laforce, Lyne – Chef de service	DTBI
Landry, Anic – Coordinatrice clinico-administrative à l'innovation	DERUR
Schryer, Lucie – Chef de programme – Services résidentiels de groupe et RI-RTF	DSMD
Slater, Carolyne – Chef de service intérimaire des ressources bénévoles	DQEPE
Thiffault, Lyne – Adjointe à la directrice par intérim	DSMC
Viau, Stéphane – Directeur de l'Association pour intégration communautaire de l'Outaouais	APICO

MANDAT DU COMITÉ PAPH

1. Contribuer à la rédaction d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées;
2. Rédiger un bilan annuel faisant état des réalisations accomplies;
3. Suivre les indicateurs et s'assurer de l'avancement des mesures identifiées;
4. Recommander des actions appropriées pour les plans d'action subséquents.

COORDINATION DU PAPH

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

Madame Josée Beurivage

Directrice
124, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7
Tél. : 819 770-1022 poste 339305
Courriel : josee.beurivage@ssss.gouv.qc.ca

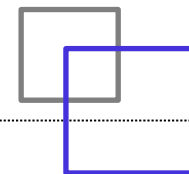
Madame Mélanie Anctil

Agente de planification, programmation et recherche (APPR)
124, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7
Courriel : MelanieAnctil@ssss.gouv.qc.ca

FRÉQUENCE DES RENCONTRES

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

6. BILAN DES RÉALISATIONS 2020-2021



Le bilan des réalisations présenté ci-après fait état des mesures pour lesquelles des actions ont été réalisées au cours de l'année 2020-2021. Le plan d'action complet pour l'année à venir se trouve quant à lui à la section 10.

1. ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES <i>(mesures spécifiques à notre mission)</i>				
Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2021)
A. Manque d'arrimage entre différents services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	Aider l'utilisateur à travers son parcours, sa trajectoire.	✓ Poursuivre les travaux des différents comités conjoints (éducation, communautaires ou autres) pour de meilleurs arrimages des actions et des services offerts.	✓ Nombre de comités de concertation existants.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participation de la DDR aux rencontres de la Table CISSSO et les centres de services scolaires : <ul style="list-style-type: none"> ○ Comité de travail pour la scolarisation des enfants polyhandicapés; ○ Présentation de l'offre de services de la DDR. ✓ Participation de la DDR, de la DSMC et de la DSPu aux rencontres de la Table DI-TSA avec les organismes communautaires. ✓ Consultation de la DDR sur le Plan d'action intégré (PAI) transitoire 2020-2021 famille, aînés (MADA) et accessibilité universelle de la ville de Gatineau. ✓ Gestionnaire de la DDR désigné pour les liens avec le RLS. ✓ Contact régulier du coordonnateur de la réadaptation en déficience physique avec les organismes communautaires en déficience sensorielle.

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 2021)
A. <i>Suite</i> - Manque d'arrimage entre différents services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	Aider l'utilisateur à travers son parcours, sa trajectoire.	✓ Poursuivre les travaux des différents comités conjoints (éducation, communautaires ou autres) pour de meilleurs arrimages des actions et des services offerts.	✓ Nombre de comités de concertation existants.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrimage réalisé entre les différents guichets d'accès du CISSS afin d'harmoniser les consignes données aux usagers lors de l'ouverture d'un dossier et éviter que ce dernier reçoive des informations différentes selon l'endroit où il appelle. ✓ Des démarches ont aussi été réalisées afin d'inciter les autres directions à communiquer avec le Guichet d'accès de la DDR lorsqu'on cherche à connaître les services offerts à cette clientèle afin d'éviter de donner des informations erronées à l'utilisateur.

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 2021)
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'un mécanisme de communication 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mécanismes de communication mis en place 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>À l'urgence de l'hôpital de Gatineau</u> : un carton identifiant cette clientèle est mis sur le dossier et les employés se déplacent à la salle d'attente pour aller chercher l'utilisateur. Si jamais le carton se perdait, pour toutes clientèles après deux appels non répondus, une infirmière se rend à la salle d'attente pour vérifier la présence de l'utilisateur avant de fermer le dossier. ✓ <u>À l'urgence de l'hôpital de Hull</u> : l'information est inscrite sur la feuille de triage et l'infirmière se déplace pour chercher l'utilisateur directement dans la salle d'attente. ✓ Implantation de l'interprétariat virtuel à l'aide d'iPad dans les huit urgences de l'Outaouais. ✓ Bonification du contrat d'interprétariat à distance pour assurer une réponse aux urgences entre 17h et 8h00 le lendemain. ✓ Des aides de service sont disponibles dans les salles d'attente et assurent une vigie. ✓ Masques avec fenêtres sont maintenant disponibles pour le personnel et les organismes communautaires, de même que pour le fournisseur de services en interprétariat.

3. RECHERCHE, ÉVALUATION, ANALYSE

(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 2021)
<p>A. Manque de transfert de connaissances sur les moyens d'adaptation des documents produits afin que l'information soit accessible aux personnes handicapées.</p>	<p>Optimiser les retombées du projet de recherche de 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Créer des outils simplifiés à partir des travaux de la CIRLI pour outiller les intervenants au sujet de la littératie (ex. : aide-mémoires, listes de vérification, capsules d'information, etc.). ✓ Sensibiliser les intervenants au sujet de la littératie (le guichet d'accès de la DDR agira comme projet pilote dans la diffusion du guide <i>Communiquer pour tous</i> et des outils créés). ✓ Revoir l'information présentée sur le site Web du CISSS pour le guichet d'accès de la DDR, et les autres guichets par la suite. ✓ Solliciter la participation d'utilisateurs partenaires pour vérifier la façon dont les guichets d'accès sont présentés sur le site Web, en commençant par celui de la DDR. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Outils créés et diffusés. ✓ Rencontre de sensibilisation réalisée auprès des intervenants du guichet d'accès de la DDR. ✓ Page Web du guichet d'accès de la DDR révisée dans une perspective de littératie. ✓ Validation de la présentation des guichets d'accès sur le site Web du CISSS par des utilisateurs partenaires, en commençant par celui de la DDR. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Révision de la lettre remise aux utilisateurs pour l'accès au programme de réadaptation et intégration visuelle afin que celle-ci soit mise en page avec de plus gros caractères. ✓ Mise en place d'un comité de travail interdirection et exploration des possibilités pour optimiser les travaux de la CIRLI et améliorer l'accès à l'information pour les personnes handicapées.

4. COMMUNICATIONS ACCESSIBLES

(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 2021)
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. 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les points de presse diffusés sur Facebook par le CISSS de l'Outaouais au sujet de la pandémie offraient une interprétation en langage des signes.

5. FORMATION ET SENSIBILISATION

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

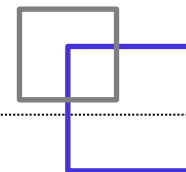
Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2021)
<p>A. Manque de connaissance du personnel face aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.</p>	<p>Sensibiliser et informer le personnel, médecins, gestionnaires, stagiaires et bénévoles.</p>	<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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Activités de sensibilisation tenues. ✓ Information et promotion faites en cours d'année. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diffusion de l'<i>Aide-mémoire pour journalistes – S'entretenir avec une personne ayant une déficience intellectuelle</i> à l'ensemble des directions cliniques du CISSS de l'Outaouais. ✓ Sensibilisation continue par l'Info-Direction DDR. ✓ Sensibilisation des employés aux différents mois ou semaines thématiques par l'intermédiaire de notes de service, de publications dans l'Info-Direction de la DDR, d'ajout de bandeaux sous la signature, de publications Facebook, etc. <ul style="list-style-type: none"> - Mois de l'autisme (1^{er} au 30 avril 2020) - Semaine québécoise des personnes handicapées (1^{er} au 7 juin 2020) - Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (21 au 27 mars 2021)

7. TRAVAIL

(mesures liées au rôle de gestion publique)

Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de résultat	Commentaires (Reddition de compte au 31 mars 2021)
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 candidats présentant un handicap. ✓ 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"> ✓ 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. ✓ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Au 31 mars 2021, le CISSS de l'Outaouais comptait 59 personnes déclarant avoir un handicap au moment de leur embauche, ce qui représente une augmentation de 19 personnes par rapport à l'année dernière.

7. BILAN DES PLAINTES 2020-2021



Le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a reçu un nombre total de trois plaintes au cours de l'année 2020-2021 ainsi qu'un dossier d'intervention. Un dossier d'intervention diffère d'une plainte, car le plaignant n'est pas un usager et n'a pas accès à l'ensemble des informations au dossier de l'usager.

Une demande a aussi été traitée en assistance. Une assistance est une demande de la part d'un plaignant qui ne nécessite pas un examen approfondi ou qui peut être traitée immédiatement afin d'obtenir le soin ou le service requis rapidement.

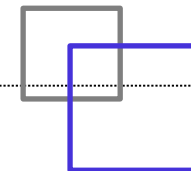
Les principaux motifs des plaintes et du dossier d'intervention reçus cette année concernent principalement des usagers malentendants qui souhaitent obtenir des services adaptés à leur condition :

- L'accès à une communication assistée en langage des signes et le droit à un accommodement raisonnable lié à un handicap;
- L'organisation du milieu et la disponibilité du matériel;
- Les communications et l'attitude, l'accessibilité et les délais d'accès aux services, la sensibilisation des employés face aux usagers malentendants;
- L'accès aux services pour obtenir de l'aide pour de l'entretien ménager.

Dans tous les cas, les liens ont été faits auprès des instances appropriées afin d'assurer une prise en charge adéquate des dossiers. Les plaintes reçues ont notamment permis :

- L'acquisition de tablettes électroniques dans les urgences des hôpitaux du CISSS de l'Outaouais, l'installation d'applications sur les tablettes ainsi que l'accès à Internet afin de permettre une communication assistée en langage des signes à distance;
- La mise en place d'une procédure plus étoffée afin de rendre les services d'interprètes disponibles plus rapidement aux usagers et la sensibilisation des équipes concernées à ce sujet.

8. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT 2020-2021

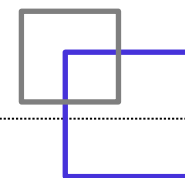


En 2020-2021, le CISSS de l'Outaouais a maintenu son investissement pour des services d'interprétation en langue visuelle pour les personnes sourdes ou malentendantes de la région. Ainsi, plusieurs personnes ont pu avoir accès à des services de santé et des services sociaux en s'assurant d'avoir une communication optimale et complète. En effet, notre contrat de service a été bonifié et prévoit plus de services d'interprétariat, et ce, 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

De plus, afin de faciliter l'accès aux services en contexte de pandémie pour les personnes sourdes ou malentendantes, les urgences des hôpitaux de l'Outaouais ont procédé à l'achat d'iPad afin de mettre en place l'interprétation visuelle à distance.

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



L'ensemble des initiatives répertoriées ci-après ont été réalisées au cours de l'année 2020-2021. Le contexte de pandémie et la mise en place de consignes afin de respecter les mesures de distanciation et de prévention et contrôle des infections ont eu de nombreux effets sur l'offre de service au sein de notre organisation. Plusieurs initiatives ont néanmoins été mises en place afin de limiter les impacts pour la clientèle ayant un handicap ou un TSA :

Accès aux services

- Près de 3 000 usagers desservis et en attente de services ont bénéficié d'appels de bienveillance au cours de la dernière année. Ces appels avaient pour but de vérifier leur état, de transmettre toute information opportune sur les outils de soutien disponibles, de repérer les besoins psychosociaux émergents, d'évaluer la priorité de leur demande de service, s'il y a lieu, et de référer les usagers en détresse aux services répondant à leur besoin;
- Afin de prévenir le déconditionnement des usagers en attente de services et de bien évaluer les priorités d'accès, des questions ont été ajoutées au formulaire habituel pour vérifier l'admissibilité aux services. Ces questions permettaient entre autres de vérifier la sécurité des personnes et de repérer les clients plus vulnérables.

Soutien psychosocial et appels de bienveillance

- Des investissements ont permis d'offrir du soutien psychosocial aux personnes proches aidantes vivant des impacts de la COVID;
- Des appels de bienveillance ont été réalisés par les intervenants des services socioprofessionnels auprès de la clientèle qui ne pouvait plus fréquenter ces services à cause de la pandémie;
- Du matériel didactique a été fabriqué pour les usagers confinés en ressources intermédiaires (RI) ou en ressources de type familial (RTF) afin de les occuper et de s'assurer du maintien de leurs acquis;
- Du matériel électronique a été déployé pour faciliter les communications des usagers avec leur famille.

Adaptation des services

- De nouvelles façons d'intervenir auprès des usagers ont été développées en ayant recours à la télépratique et à la téléadaptation :
 - L'organisation a fourni les outils technologiques et les guides de pratique professionnelle nécessaires au déploiement de la télépratique dans certains programmes et a rapidement outillé les intervenants pour du travail à domicile;

- Du côté de la téléadaptation, des rencontres de groupe ont été organisées pour les personnes vivant avec le Parkinson et pour les personnes vivant avec la fibromyalgie.
- La DDR a procédé à la livraison d'aides techniques à domicile dans certaines situations pour éviter que les usagers aient à se déplacer dans les points de service dans le contexte de pandémie (ex. : fauteuil roulant, orthèse-prothèse);
- Des intervenants ont été déployés pour bonifier la programmation ou intervenir sur les troubles du comportement pour les usagers à domicile ou en RI-RTF.

Soutien aux organismes communautaires et services de répit

- Les ententes de collaboration avec les partenaires communautaires et la bonification de certaines d'entre elles, avec les allocations supplémentaires du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) ou avec des ententes spécifiques, ont permis d'offrir des activités de jour et du répit à la clientèle et leurs proches;
- Un projet de répit temporaire les samedis a été mis sur pied par l'équipe réadaptation jeunesse DI-TSA pour pallier l'impact de la pandémie sur l'offre de service de répit des organismes communautaires (ratio réduit) et les effets des fermetures d'écoles;
- Les centres de jour et les partenaires communautaires ont offert des plages horaires de répit aux familles même si cela n'était pas dans le mandat initial. Des rencontres virtuelles de bienveillance ou d'animation hebdomadaire ont aussi été mises en place.

Bulletins d'information au sujet de la pandémie

- Des bulletins d'information *La COVID-19 en bref* ont été produits chaque semaine dès le début de la pandémie pour soutenir les milieux de vie hébergeant des personnes handicapées ou âgées afin de rendre plus accessibles les directives ministérielles au sujet de la pandémie.

Prévention et contrôle des infections

- Une conseillère en prévention et contrôle des infections a été embauchée et dédiée à la DDR pendant toute la durée de la pandémie pour s'assurer de la mise en place et du respect des mesures dans l'ensemble des milieux;
- Des zones distinctes ont été mises en place aux unités de réadaptation fonctionnelle intensive pour limiter la propagation de la COVID. Les lieux ont été réaménagés pour créer une zone chaude (rouge) avec des équipes dédiées pour la clientèle positive à la COVID et ayant des besoins de réadaptation.

Accès aux sites de vaccination

- L'équipe responsable du déploiement de la vaccination a travaillé en étroite collaboration avec l'ensemble des directions du CISSS afin de s'assurer que les sites de vaccination soient accessibles et adaptés aux personnes handicapées. Parmi les mesures mises en place, soulignons :
 - L'autorisation d'accès aux accompagnateurs dans tous les sites de vaccination pour la clientèle handicapée;
 - Le déploiement d'aides de service sur chacun des sites afin de diriger et d'accompagner les usagers avec des besoins spécifiques;

- La disponibilité de masques avec fenêtre pour la clientèle avec une déficience auditive;
- Des liens ont été faits entre les associations de défense des droits de personnes handicapées et les responsables de la vaccination;
- Les services d'un spécialiste en orientation ont été offerts à l'équipe responsable de la vaccination afin d'évaluer la circulation sur les sites pour la clientèle avec une déficience visuelle.

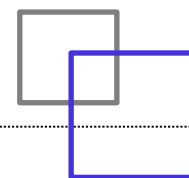
Prévention des chutes

- Des lits à profil bas avec détecteur de sortie de lit ont été achetés pour assurer une meilleure gestion des risques de chute aux unités de réadaptation fonctionnelle intensive.

Clinique régionale du développement de l'enfant

- Participation à un deuxième projet recherche-action en collaboration avec l'Université du Québec en Outaouais pour améliorer la trajectoire pour les usagers présentant des retards de développement;
- Participation à un comité de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) visant à dresser le portrait et les recommandations pour une trajectoire diagnostique neurodéveloppementale pour les enfants de 0-7 ans.

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 style="text-align: center;">DDR</p> En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu	<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'un mécanisme de communication 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 style="text-align: center;">DSI</p> En collaboration avec DDR DSTL DTBI DSMC DG	Printemps 2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mécanismes de communication mis en place 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 style="text-align: center;">DSI</p> <p style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">DRHCAJ</p> <p style="text-align: center;">En collaboration avec DSTL</p>	Automne 2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre d'installations ayant des précisions sur le site Web.

2. ACCESSIBILITÉ DE NOS IMMEUBLES ET DE NOS LIEUX PUBLICS (suite)

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

Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
C. L'utilisation des douches n'est pas toujours sécuritaire et adaptée pour la clientèle à mobilité réduite en santé mentale au CLSC du 85, rue Saint-Rédempteur.	Favoriser l'utilisation sécuritaire des douches pour les personnes à mobilité réduite.	✓ Mettre en place un aide de service pour accompagner et assurer la sécurité des personnes qui utilisent les douches pour effectuer leurs soins d'hygiène au CLSC du 85, rue Saint-Rédempteur.	DSMD DSMC DSTL	Automne 2021	✓ Aide de service en place et disponible en tout temps pour accompagner les personnes à mobilité réduite qui utilisent les douches pour effectuer leurs soins d'hygiène au CLSC du 85, rue Saint-Rédempteur.
D. Les usagers ne sont pas en mesure d'entrer de façon autonome dans l'Hôpital Pierre-Janet car la porte au bout de la rampe d'accès pour personnes handicapées est barrée.	Favoriser l'autonomie des personnes à mobilité réduite qui se présentent seules à leur rendez-vous à l'Hôpital Pierre-Janet.	✓ Mettre en place une caméra reliée à la réception afin de permettre à la réceptionniste d'ouvrir la porte aux personnes à mobilité réduite qui se présentent à leur rendez-vous par la porte de la rampe d'accès.	DSMD DSTL	Automne 2021	✓ Parcours fonctionnel effectué par un client.

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.	Optimiser les retombées du projet de recherche de 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"> ✓ Créer des outils simplifiés à partir des travaux de la CIRLI pour outiller les intervenants au sujet de la littératie (ex. : aide-mémoires, listes de vérification, capsules d'information, etc.). ✓ Sensibiliser les intervenants au sujet de la littératie (le guichet d'accès de la DDR agira comme projet pilote dans la diffusion du guide <i>Communiquer pour tous</i> et des outils créés). ✓ Revoir l'information présentée sur le site Web du CISSS pour le guichet d'accès de la DDR, et les autres guichets par la suite. ✓ Solliciter la participation d'usagers partenaires pour vérifier la façon dont les guichets d'accès sont présentés sur le site Web, en commençant par celui de la DDR. 	<p style="text-align: center;">DERUR</p> <p>En collaboration avec DDR, DQEPE, DRHCAJ et autres porteurs de dossiers des guichets d'accès des directions cliniques</p>	Printemps 2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Outils créés et diffusés. ✓ Rencontre de sensibilisation réalisée auprès des intervenants du guichet d'accès de la DDR. ✓ Page Web du guichet d'accès de la DDR révisée dans une perspective de littératie. ✓ Validation de la présentation des guichets d'accès sur le site Web du CISSS par des usagers partenaires, en commençant par celui de la DDR.

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 d'accessibilité dans l'évolution des contenus du site Web du CISSS de l'Outaouais.	✓ Rappeler l'importance des principes d'accessibilité Web pour les informations et documents déposés sur le site Web.	DRHCAJ	Automne 2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rencontre avec l'équipe des communications. ✓ Envoi d'un courriel aux personnes ressources des directions en vue d'une mise à jour des informations concernant l'accessibilité.
		✓ Renforcer l'utilisation de l'adresse courriel unique pour acheminer toutes demandes pour le dépôt de documents en ligne.	DRHCAJ	Automne 2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adresse de messagerie rediffusée auprès des directions. ✓ Rappel envoyé aux personnes ressources des directions.
		✓ Prévoir un accusé de réception automatique rappelant les bons principes à respecter pour le dépôt de document en ligne.	DRHCAJ	Automne 2021	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accusé de réception créé pour les demandes de dépôt de documents sur le site Web.

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. <u>Suite</u> - Manque d'accessibilité aux personnes handicapées à des documents produits par notre organisation.	Maintien des standards technologiques et de l'application des principes d'accessibilité dans l'évolution des contenus du site Web du CISSS de l'Outaouais.	✓ Informer les techniciens en administration et agents administratifs sur les critères à respecter lors de la production de documents.	DRHCAJ En collaboration avec les directions qui diffusent des documents sur le site Web	Hiver 2022	✓ Rencontres organisées avec les techniciens et les agents administratifs.
		✓ Sensibiliser les agents de planification, programmation et recherche (APPR) du CISSS à la question de l'accessibilité dans un contexte de production de documents ou d'informations destinés à être publiés sur le site Web.	DRHCAJ En collaboration avec les directions qui diffusent des documents sur le site Web	Hiver 2022	✓ Nombre d'APPR ayant participé aux rencontres d'information.
		✓ Déterminer la liste des pages du site Web les plus consultées et s'assurer que les documents téléchargeables qui s'y trouvent soient adaptés.	DRHCAJ En collaboration avec les directions qui diffusent des documents sur le site Web	Hiver 2022	✓ Outils produits pour les soutenir (ex. : liste de vérifications, PPT résumant les principes clés et indiquant les liens vers le Support Microsoft pour créer des documents accessibles).
					✓ Les pages les plus consultées du site Web contiennent des documents adaptés.

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"> ○ Comités des usagers ○ Site Web ○ Associations ○ Organismes communautaires 	<p style="text-align: center;">DDR</p> <p>En collaboration avec l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais</p>	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

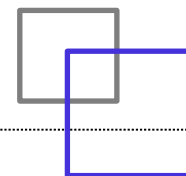
(mesures liées à l'approvisionnement et l'article 61.3)

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.	DSTL En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Hiver 2022	✓ Actions qui ont permis d'appliquer l'approvisionnement accessible.

7. TRAVAIL <i>(mesures liées au rôle de gestion publique)</i>					
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 candidats présentant un handicap. ✓ 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. 	<p style="text-align: center;">DRHCAJ</p> <p>En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais</p>	Hiver 2022	<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. ✓ 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.

7. TRAVAIL (suite) <i>(mesures liées au rôle de gestion publique)</i>					
Obstacle	Objectif	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
B. Pas d'accès à des plateaux de stage ou de travail à l'intérieur du CISSS de l'Outaouais pour les personnes handicapées.	Faire en sorte que le CISSS de l'Outaouais devienne un milieu intégrateur pour les personnes handicapées ayant besoin de développer des habiletés en préemployabilité.	✓ Développement de liens avec la DRHCAJ afin que le CISSS devienne un milieu intégrateur pour les personnes handicapées ayant besoin de développer des habiletés en préemployabilité.	DDR En collaboration avec la DRHCAJ	Automne 2021	✓ Mise en place d'un comité de travail.

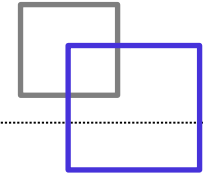
11. CONSULTATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS



En ce qui a trait à la consultation des personnes handicapées et leurs représentants, le CISSS de l'Outaouais prévoit la présence d'un usager partenaire comme membre du comité permanent du PAPH.

L'organisation a par ailleurs procédé à la consultation du Comité des usagers en DP et du Comité des usagers en DI-TSA à la suite de la réalisation du bilan annuel 2020-2021.

Les différentes directions du CISSS déploient par ailleurs de nombreux sondages de satisfaction auprès des usagers. Plusieurs sondages ont d'ailleurs été mis en place dans la plupart des secteurs d'activités de la DDR afin d'évaluer la satisfaction des usagers relativement à différents sujets, dont l'accessibilité et les soins et services reçus.



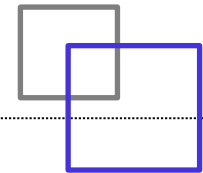
12. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN

Le plan a été présenté au comité de direction du CISSS de l'Outaouais pour l'adoption à son conseil d'administration le 7 septembre 2021. Il a été présenté au conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais et adopté le 23 septembre 2021.

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.cisss-outaouais.gouv.qc.ca.

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



13. 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, l'organisation 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.

Le CISSS de l'Outaouais tient par ailleurs à souligner qu'il a bien pris connaissance des changements apportés par le récent décret ministériel (décret 655-2021) et qu'il s'assurera d'en tenir compte dans son prochain plan d'action.