

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

PLAN D'ACTION 2022-2024 ET BILAN DES RÉALISATIONS 2021-2022

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

Adopté par le conseil d'administration le 22 septembre 2022.

Produit par :

Josée Beurivage, responsable 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, coordonnatrice des services aux personnes handicapées
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. COMITÉ PERMANENT DU PAPH	7
5. CONSULTATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	8
6. PLAN D'ACTION 2022-2024	9
7. BILAN DES RÉALISATIONS 2021-2022.....	19
8. BILAN DES PLAINTES 2021-2022	34
9. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT 2021-2022.....	35
10. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN	35
11. CONCLUSION	35

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande à l'adresse suivante :
relationaveclacommunautéagence07@ssss.gouv.qc.ca

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
CA	Conseil d'administration	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 littératie et inclusion	INESSS	Institut national d'excellence en santé et services sociaux
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux	MEQ	Ministère de l'Éducation du Québec
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique	MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
DCRP	Direction des communications et des relations avec les partenaires	OC	Organismes communautaires
DDR	Direction de la déficience et de la réadaptation	OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
DG	Direction générale	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	RAAQ	Regroupement québécois des aveugles et amblyopes du Québec
DJ	Direction jeunesse	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
DRHAJ	Direction des ressources humaines 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 plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2022-2024 ainsi que le bilan annuel 2021-2022. 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 CISSS de l'Outaouais a été créé le 1^{er} avril 2015. Il est le résultat de l'intégration de cinq centres de santé et services sociaux : Gatineau, 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.

Le CISSS de l'Outaouais compte 12 800 employés répartis dans 71 installations sur l'ensemble du territoire de l'Outaouais.

Mission

Le CISSS 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.**

Vision

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 et la sécurité de nos services, dans le respect de l'unicité 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, et ce, dans une pratique collaborative;
- ✓ Nous nous inscrivons dans la prise de choix écoresponsables dans nos modes de consommation et de production à tous les niveaux au sein de l'organisation, et ce, tant au niveau social, environnemental et économique.

Engagement de l'organisation en respect de ses valeurs

À travers ses valeurs d'excellence, de partenariat, de bienveillance, d'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.

Le CISSS de l'Outaouais planifie ses nouveaux projets en se souciant de limiter ou d'éviter tout obstacle selon une approche inclusive. Il affirme son engagement, au sein l'organisation et auprès de ses partenaires du réseau territorial de services, à diminuer les obstacles reliés aux préjugés et à la discrimination pour une plus grande participation sociale des personnes ayant un handicap faisant partie de sa clientèle, des citoyens, des partenaires ou des employés de l'organisation.

Pour plus de détails au sujet de l'organisation ainsi que des soins et services offerts à la population, consultez le site Web du CISSS de l'Outaouais : <https://ciss-ouaouais.gouv.qc.ca/mon-ciss/>

4. COMITÉ PERMANENT DU 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
Anctil, Mélanie – Agente de planification, programmation et recherche	DDR
Beaurivage, Josée – Directrice	DDR
Caron, Mélissa – Coordinatrice par intérim - Acquisition et développement de talents	DRHAJ
Couture, Marie – Représentante du Comité des usagers DI-TSA	Comité des usagers DI-TSA
Dassy, Sophie – Agente d'information	DCRP
Cousineau, Lyne – Adjointe à la direction	DSI
Dussault, Roma – Coordinatrice 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	DSPu
Laforce, Lyne – Adjointe au directeur	DTBI
Picard, Nelson – Coordinatrice clinico-administratif à l'innovation	DERUR
Rodier, Stéphane – Agent de planification, programmation et recherche	DSAPA
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
124, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7
Courriel : MelanieAnctil@ssss.gouv.qc.ca

FRÉQUENCE DES RENCONTRES

Le comité se réunit deux (2) fois l'an et plusieurs rencontres individuelles sont organisées en cours d'année avec les directions responsables des mesures identifiées dans le plan d'action.

5. CONSULTATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

Le CISSS de l'Outaouais prévoit la présence d'un usager partenaire avec une déficience visuelle, ainsi qu'une représentante du Comité des usagers DI-TSA et proche d'une personne avec déficience, comme membres 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 quelques reprises au cours de l'année 2021-2022 ainsi qu'à la suite de la réalisation du bilan annuel pour obtenir leurs commentaires. Quelques-unes des actions réalisées cette année, ou identifiées dans le plan d'action, donnent suite à des préoccupations émises par ces comités au sujet des obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Il convient aussi de noter que les différentes directions du CISSS déploient de nombreux sondages de satisfaction auprès des usagers en cours d'année. Ces sondages sont l'occasion de recueillir des commentaires sur différents sujets, dont l'accessibilité et les soins et services reçus. À la DDR, des sondages de satisfaction sont en place dans la plupart des secteurs d'activités de la direction.

Des usagers partenaires sont par ailleurs régulièrement sollicités par l'ensemble des directions pour contribuer à des projets spécifiques afin de s'assurer que ces derniers soient adaptés aux besoins des usagers.

6. PLAN D'ACTION 2022-2024

Cette section présente le plan d'action 2022-2024 du CISSS de l'Outaouais. Celui-ci tient compte des récents changements apportés par le décret ministériel 655-2021. Pour s'y conformer, le plan d'action est structuré en fonction des huit catégories de mesures présentées dans le décret. Au total, 18 obstacles rencontrés par les personnes handicapées ont été ciblés et près de quarante mesures ont été identifiées pour y répondre.

PROMOTION, FORMATION ET SENSIBILISATION

OBSTACLE 1	Manque de connaissance du personnel face aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées
OBJECTIF	Sensibiliser et informer le personnel, les médecins, les gestionnaires, les stagiaires et les bénévoles

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
1.1 Sensibiliser le personnel au sujet des obstacles rencontrés par les personnes handicapées	<p>Activités de sensibilisation réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Promotion des différentes autres semaines thématiques dans l'<i>Info-Direction</i> de la DDR (Semaine québécoise de la DI, Mois de l'autisme) Promotion des nouveautés de l'OPHQ ou autres organismes auprès du Comité PAPH Publication d'articles dans l'<i>Info-Direction</i> de la DDR au sujet du PAPH 	<p>DDR</p> <p>En collaboration avec l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais</p>	En continu
1.2 Promouvoir la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i>	<p>Promotion de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> réalisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> Transmission d'une note service au nom du Comité PAPH Promotion sur les réseaux sociaux du CISSS Publication dans les bulletins d'information des directions du CISSS 	<p>DDR</p> <p>En collaboration avec le Comité PAPH</p>	Juin (chaque année)
1.3 Inviter les organismes communautaires offrant des services aux personnes handicapées à venir faire de la sensibilisation et à présenter leurs services	Présentation des organismes communautaires œuvrant auprès de la clientèle DP ou DI-TSA aux intervenants de la DDR	DDR	Printemps 2022

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
1.4 Participer aux formations et ateliers offerts par l'OPHQ et autres partenaires	Participation du CISSS aux formations et ateliers de l'OPHQ et autres partenaires	DDR Responsables du PAPH	En continu
1.5 Diffuser le PAPH sur le site Web du CISSS, auprès des organismes communautaires et des comités des usagers	PAPH diffusé sur le site Web du CISSS, auprès des organismes communautaires et des comités des usagers	DDR Responsables du PAPH	Automne (chaque année)

ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS

OBSTACLE 2

Les moyens de communication en place sont plus ou moins efficaces pour répondre aux besoins de la clientèle sourde ou malentendante

OBJECTIF

Faciliter l'accès aux services essentiels pour la clientèle sourde ou malentendante

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
2.1 Assurer un rappel annuel de l'existence de tablettes électroniques disponibles dans les urgences pour l'interprétariat visuel à distance	Audit annuel réalisé pour s'assurer que l'existence des tablettes électroniques est connue et que les équipes savent où elles sont entreposées Rappel annuel réalisé auprès des gestionnaires et employés des urgences	DSI En collaboration avec DDR, DSTL, DTBI, DSMC, DG	Annuel (juin)

OBSTACLE

Faciliter les arrimages entre les différents services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées

OBJECTIF

Aider l'utilisateur à travers son parcours, sa trajectoire

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
2.2 Poursuivre les travaux des différents comités paritaires (éducation, communautaires ou autres) pour de meilleurs arrimages des actions et des services offerts	Participation de la DDR comité régional MSSS/MEQ ainsi qu'aux comités locaux avec les centres de services scolaires Participation au comité de travail pour l'offre de services scolaires aux enfants ayant une DI ou un TSA avec TGC	DDR En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
	Participation de la DDR aux rencontres de la Table DI-TSA avec les organismes communautaires		
2.3 Entretien des liens étroits avec les principaux partenaires afin d'assurer une meilleure compréhension des services offerts	Contact régulier du coordonnateur de la réadaptation en déficience physique avec les organismes communautaires en déficience sensorielle Présence régulière de gestionnaires de la DDR aux rencontres des comités des usagers DP et DI-TSA Transmission des bulletins <i>Info-Direction</i> de la DDR aux comités des usagers	DDR	En continu

OBSTACLE 3

Améliorer l'accès aux services

OBJECTIF

Poursuivre l'amélioration constante des services offerts aux personnes handicapées

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
3.1 Améliorer les services offerts aux personnes présentant un TGC avec le soutien de la nouvelle équipe de soutien en réadaptation comportementale intensive	Embauche de l'ensemble des membres de l'Équipe de soutien à la réadaptation comportementale intensive complétée	DDR	Mars 2023
3.2 Accroître les services socioprofessionnels et communautaires offerts aux adultes ayant terminé leur scolarisation	Nombre de nouvelles places développées en activités de jour	DDR	Mars 2023
3.3 Assurer le suivi des plans de développement pour le soutien à domicile	Nombre de nouveaux postes dotés	DDR	Mars 2023
3.4 Améliorer la trajectoire de services pour les enfants de 0 à 5 ans (Agir Tôt)	Plan d'action réalisé conjointement avec la DJ pour améliorer la trajectoire de services pour les enfants de 0 à 5 ans	DDR et DJ	Mars 2024
3.5 Diversifier notre continuum résidentiel	Ouverture d'une Maison alternative sur le territoire de la Ville de Gatineau	DSAPA et DDR	Printemps 2023

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
3.6 Veiller à la consultation des usagers et des partenaires dans le cadre des projets de construction des maisons alternatives en Outaouais afin qu'elles répondent aux besoins des résidents	Deux usagers partenaires membres du comité tactique Discussions régulières avec les membres des comités de résidents et des comités des usagers Consultations des cohortes de résidents identifiés pour habiter dans la Maison alternative de Gatineau afin que l'environnement (ex. : équipements, ameublement, etc.) et les services offerts (ex. : offre alimentaire, de loisirs, etc.) répondent à leurs besoins	DSAPA En collaboration avec DDR	En continu En continu Printemps 2023

OBSTACLE 4	Mieux accueillir les personnes de la communauté, notamment les personnes handicapées, qui utilisent les services du CLSC St-Rédempteur
OBJECTIF	Offrir un accueil adapté aux besoins des personnes qui utilisent les services du CLSC St-Rédempteur

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
4.1 Mettre en place un aide de service pour mieux accueillir et accompagner les personnes qui utilisent les services du CLSC St-Rédempteur	Aide de service en place et disponible pour accueillir, accompagner, orienter les usagers qui utilisent les services du CLSC (ex. : accompagnement pour l'utilisation sécuritaire des douches pour les personnes à mobilité réduite, etc.)	DSMD En collaboration avec DSMC et DSTL	Mars 2023

ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBSTACLE 5	Faible taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi au CISSS de l'Outaouais
OBJECTIF	Augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
5.1 Tenir un registre des personnes handicapées présentement à l'emploi du CISSS de l'Outaouais	Registre en place et maintenu à jour	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
5.2 Promouvoir l'accès à des postes au sein du CISSS de l'Outaouais pour les candidats présentant un handicap	Ajustement en continu des affichages de poste afin d'améliorer l'énoncé concernant les possibilités d'accommodement lors du processus de sélection	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu
5.3 Identifier différentes mesures à mettre en place lors du processus de sélection pour les personnes indiquant avoir un handicap	Élaboration d'un document d'analyse des mesures d'accommodement possibles lors d'un processus de sélection selon le handicap identifié par le candidat	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Mars 2024
5.4 Collaborer avec les services spécialisés en main-d'œuvre (gouvernemental et communautaire) notamment lors d'affichage de poste	Participation du CISSS aux rencontres d'échange minute (« speed dating » professionnel) organisées par La Relance, services d'aide à l'emploi	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu
5.5 Réviser le formulaire de déclaration afin de permettre aux employés de mieux déclarer leur situation de handicap	Formulaire révisé et utilisé par la DRHAJ	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Mars 2023

OBSTACLE 6	Pas d'accès à des plateaux de stage ou de travail à l'intérieur du CISSS de l'Outaouais pour les personnes handicapées
OBJECTIF	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

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
6.1 Développer des liens avec la DRHAJ afin que le CISSS devienne un milieu intégrateur pour les personnes handicapées ayant besoin de développer des habiletés en préemployabilité	Présentation du projet conjoint de la DDR et de la DRHAJ voulant que le CISSS de l'Outaouais devienne un milieu intégrateur pour les personnes handicapées au Comité de direction Mise en place d'un comité de travail interdirection Collaboration au programme Transition École Vie Active pour promouvoir une carrière au CISSS de l'Outaouais	DDR En collaboration avec la DRHAJ	Mars 2023

ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS

OBSTACLE 7

Signalisation inadéquate ou insuffisante dans certains secteurs à haut taux d'achalandage

OBJECTIF

Améliorer l'accessibilité des lieux dans les urgences des hôpitaux

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
7.1 Évaluer l'expérience usager pour accéder aux services des urgences des hôpitaux de Gatineau et de Hull en collaboration avec un usager partenaire	Parcours effectués avec l'appui d'un usager partenaire de l'entrée jusqu'aux services requis	DSI En collaboration avec DSTL, DDR et usager partenaire	Mars 2023
7.2 Créer un comité de travail pour évaluer les défis rencontrés en lien avec la signalisation aux services des urgences des hôpitaux de Gatineau et de Hull	Comité de travail créé Projets d'amélioration identifiés	DSI En collaboration avec DSTL, DDR et usager partenaire	Automne 2023

OBSTACLE 8

Certaines salles d'attente ne sont pas adaptées pour répondre aux besoins des personnes handicapées

OBJECTIF

Identifier les principaux défis rencontrés par les personnes handicapées avec certaines salles d'attente du CISSS

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
8.1 Créer un comité de travail pour réfléchir aux défis rencontrés en lien avec certaines salles d'attente	Comité de travail créé Projets d'amélioration identifiés	DSMC En collaboration avec DSI, DDR, DERUR, DSTL et usager partenaire	Automne 2022 Hiver 2024

OBSTACLE 9

L'accessibilité aux installations n'est pas toujours précisée sur le site Web du CISSS de l'Outaouais

OBJECTIF

Favoriser un parcours sans obstacle

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
9.1 Préciser le niveau d'accessibilité de chacune des installations sur le site Web du CISSS	Précisions au sujet de l'accessibilité (nombre d'espaces de stationnement réservé aux personnes handicapées et leur emplacement) de chacune des installations ajoutées sur le site Web	DSTL En collaboration avec DCRP	Mars 2023

OBSTACLE 10	Environnement peu adapté pour permettre à la clientèle d'effectuer des exercices de rééducation physique à l'extérieur des installations du Centre réadaptation en déficience de physique (CRDP) de l'Outaouais
OBJECTIF	Aménager des sentiers thérapeutiques à l'extérieur du CRDP de l'Outaouais

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
10.1 Aménager de sentiers thérapeutiques à l'extérieur de l'Hôpital de Hull et du CRDP	Sentiers thérapeutiques aménagés	DDR En collaboration avec la DSTL et DSPu	Été 2024

OBSTACLE 11	Les usagers n'ont pas d'endroit pour souligner au CISSS de l'Outaouais les défis rencontrés en lien avec l'accessibilité aux immeubles, aux installations ou autres
OBJECTIF	Permettre aux usagers d'exprimer les défis rencontrés en lien avec l'accessibilité à partir du site Web du CISSS

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
11.1 Ajuster la section <i>Appréciation des soins et services</i> du site Web afin de permettre aux usagers de signifier à l'organisation les défis rencontrés en lien avec l'accessibilité	Section <i>Appréciation des soins et services</i> du site Web du CISSS modifiée	DQEPE En collaboration avec la DDR, la DCRP et usager partenaire	Printemps 2022

OBSTACLE 12	Certaines pentes de trottoir n'ont pas de main courante
OBJECTIF	S'assurer que les pentes de trottoirs qui le nécessitent soient dotées de mains courantes

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
12.1 Évaluer l'inclinaison d'une pente de trottoir au 135, boul. St-Raymond et la nécessité d'installer une main courante à cet endroit	Évaluation réalisée et main courante installée, si nécessaire	DSTL En collaboration avec la DDR	Printemps 2022

ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS

OBSTACLE 13

Manque d'accessibilité des documents déposés sur le site Web du CISSS de l'Outaouais

OBJECTIF

Appliquer les principes d'accessibilité dans l'évolution des contenus du site Web du CISSS de l'Outaouais

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
13.1 Rappeler l'importance des principes d'accessibilité auprès de l'équipe des communications	Rencontre de sensibilisation au sujet des principes d'accessibilité réalisée auprès de l'équipe des communications	DCRP	Juin 2022
13.2 Renforcer l'utilisation de l'adresse courriel unique de l'équipe des communications et prévoir un accusé de réception automatique rappelant les bons principes à respecter pour le dépôt de document en ligne	Adresse de messagerie rediffusée auprès des personnes-ressources des directions Accusé de réception créé pour les demandes de dépôt de documents sur le site Web	DCRP	Septembre 2022
13.3 Déterminer la liste des pages du site Web les plus consultées et s'assurer que les documents téléchargeables qui s'y trouvent sont adaptés	Les pages les plus consultées du site Web contiennent des documents adaptés	DCRP En collaboration avec les directions qui diffusent des documents sur le site Web	En continu jusqu'à fin mars 2023 (en vue d'un bilan)

OBSTACLE 14

Difficultés rencontrées par certains usagers à naviguer sur le site Web du CISSS de l'Outaouais

OBJECTIF

Améliorer l'ergonomie du site Web du CISSS de l'Outaouais

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
14.1 Apporter des améliorations à l'ergonomie du site Web	Mise en place d'un comité de travail Identification des principaux défis rencontrés	DCRP En collaboration avec DDR et usager partenaire	Avril 2023

OBSTACLE 15**Manque de connaissances sur les moyens d'adaptation des documents****OBJECTIF**

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 auprès des personnes ayant des incapacités

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
15.1 Diffuser le document <i>Communiquer pour tous : Guide pour une information accessible</i>	Copies imprimées du guide transmises auprès des personnes ciblées	DDR En collaboration avec la DCRP, le Comité PAPH et l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais	Juillet 2022
15.2 Sensibiliser le personnel du CISSS au sujet de la production de documents accessibles et la littératie	Capsules d'information ponctuelles publiées dans les <i>Info-Direction</i> de la DDR et reprises dans les bulletins des autres directions	DDR En collaboration avec l'ensemble des directions	En continu en 2022-2024

APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES

OBSTACLE 16**Maintien de l'accessibilité des biens et services achetés ou loués par l'organisation****OBJECTIF**

S'assurer d'un approvisionnement d'appareils et de fournitures accessibles, lorsque requis

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
16.1 Bonifier la POL-10 Politique d'approvisionnement afin qu'elle tienne mieux compte de l'approvisionnement accessible	POL-10 Politique d'approvisionnement révisée	DSTL En collaboration avec DDR	Mars 2024

ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES

(SITUATIONS D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE)

OBSTACLE 17	Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de situations d'urgence, de santé publique ou de sécurité civile
OBJECTIF	Améliorer l'accès à l'information, aux documents, aux lieux physiques, ou autres, déployés lors de situations particulières

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
17.1 Assurer l'accès à l'information lors de situation particulière (situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile)	Informations diffusées par le CISSS de l'Outaouais lors de situations particulières adaptées pour tenir compte des besoins des personnes handicapées	DCRP En collaboration avec DG, DDR	En continu, selon les circonstances
17.2 Faire appel aux spécialistes de la DDR pour obtenir conseil lors de situations particulières (aménagement de lieux physiques accessibles, adaptation de documents, accès à l'information, etc.)	Collaboration de la DDR à certains projets lors de situations particulières (ex. : aménagement des cliniques de vaccination COVID-19)	DIRECTIONS CONCERNÉES En collaboration avec DDR	En continu, selon les circonstances

ADAPTATION DANS LE CADRE DE TOUTE AUTRE ACTIVITÉ SUSCEPTIBLE D'AVOIR UNE INCIDENCE SUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

OBSTACLE 18	Les petites municipalités de moins de 15 000 habitants n'ont pas l'obligation de produire un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées
OBJECTIF	Sensibiliser les villes et municipalités à la notion d'accessibilité universelle

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
18.1 Introduire la notion d'accessibilité universelle à l'accompagnement réalisé auprès des villes et municipalités de l'Outaouais de moins de 15 000 habitants au sujet des environnements favorables à la santé	Formation des conseillères en promotion de la santé au sujet de l'accessibilité universelle Ajustement des présentations réalisées auprès des villes et municipalités de la région au sujet des environnements favorables à la santé	DSPu En collaboration avec les villes et municipalités de la région	Mars 2023

7. BILAN DES RÉALISATIONS 2021-2022

Le bilan des réalisations présenté ci-après fait état des mesures pour lesquelles des actions ont été réalisées au cours de l'année 2021-2022.

ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES

OBSTACLE 1	Manque d'arrimage entre les différents services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées
OBJECTIF	Aider l'utilisateur à travers son parcours, sa trajectoire

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
1.1 Poursuivre les travaux des différents comités paritaires (éducation, communautaires ou autres) pour de meilleurs arrimages des actions et des services offerts	<p>Participation de la DDR comité régional MSSS/MEQ ainsi qu'aux comités locaux avec les centres de services scolaires</p> <p>Participation de la DDR au Comité de travail pour la scolarisation des enfants polyhandicapés</p> <p>Participation de la DDR aux rencontres de la Table DI-TSA avec les organismes communautaires</p> <p>Contact régulier du coordonnateur de la réadaptation en déficience physique avec les organismes communautaires en déficience sensorielle</p>	<p>DDR</p> <p>En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais</p>	En continu	Réalisé

OBSTACLE 2**Les moyens de communication en place sont plus ou moins efficaces pour répondre aux besoins de la clientèle sourde ou malentendante****OBJECTIF**

Faciliter l'accès aux services essentiels pour la clientèle sourde ou malentendante

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
2.1 Se doter d'un mécanisme de communication pour l'utilisateur dans les urgences des hôpitaux	Procédure <i>Services d'interprétariat visuel pour les personnes sourdes, sourdes aveugles et malentendantes</i> , accompagnée d'un aide-mémoire, adoptée et diffusée auprès du personnel	DSI En collaboration avec DDR, DSTL, DTBI, DSMC, DCRP	Printemps 2021	Réalisé
2.2 Mesure ajoutée Mettre en place une solution technologique pour mieux diriger les usagers avec déficience auditive ou visuelle lors de leur prélèvement	Système d'appel sonore et lumineux mis en place au centre de prélèvement La Gappe afin de permettre aux usagers avec déficience auditive ou visuelle de voir le numéro de leur billet et l'endroit où ils doivent de diriger sur les moniteurs, en plus d'entendre ces indications via haut-parleur.	DSMC En collaboration avec la DTBI	Juin 2021	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action

OBSTACLE 3**Nouveau** | Améliorer l'accessibilité aux services**OBJECTIF****Nouveau** | Poursuivre l'amélioration constante des services offerts aux personnes handicapées

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
Services socioprofessionnels				
3.1 Mesure ajoutée Améliorer l'offre de services socioprofessionnels en activité de jour.	Embauche d'une chargée de projet Réalisation d'une étude présentant les différentes propositions possibles pour réaliser deux centres de jour en territoire urbain	DDR En collaboration avec un chargé de projet	Juillet 2021	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
Hébergement				
3.2 Mesure ajoutée Créer de nouvelles places d'hébergement en RNI pour la clientèle DI-TSA et DP	Ouverture d'une nouvelle ressource intermédiaire de 58 places.	DDR	Juillet 2021	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action
3.3 Mesure ajoutée Participer aux travaux entourant la mise en place d'une maison des aînés / maison alternative à Gatineau	Participation de la DDR aux travaux relatifs à la création d'une maison des aînés / maison alternative à Gatineau.	DSAPA En collaboration avec DDR	En continu	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action

OBSTACLE 4	Nouveau Les porteurs d'implants cochléaires de la région doivent se déplacer jusqu'à Montréal pour des ajustements qui doivent être faits par un audiologiste spécialisé
OBJECTIF	Nouveau Faciliter l'accès aux services et limiter les déplacements pour la clientèle nécessitant la programmation d'implants cochléaires.

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
7.1 Mesure ajoutée Entreprendre des démarches pour que la programmation d'implant cochléaire puisse être faite à distance avec un centre de réadaptation spécialisé partenaire	Entente de gestion conclue avec le Centre de réadaptation Raymond-Dewar du CIUSSS Centre-Sud-de-île-de-Montréal. Réalisation de séances d'essai par télésanté avec deux usagères partenaires conjointement avec l'audiologiste de programmation du CIUSSS Centre-Sud-de-île-de-Montréal. Service disponible à l'ensemble de la population.	DDR En collaboration avec la DERUR	Novembre 2021	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action

ACCESSIBILITÉ DE NOS IMMEUBLES ET DE NOS LIEUX PUBLICS

OBSTACLE 5

Signalisation inadéquate ou insuffisante dans certains secteurs à haut taux d'achalandage

OBJECTIF

Améliorer l'accessibilité des lieux dans les urgences des hôpitaux

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
5.1 Réviser la signalisation, le positionnement des pictogrammes	Nouvelles signalisations en place aux urgences de Gatineau et de Hull * L'aménagement actuel des urgences compte tenu de la COVID ne permet pas de réaliser ce projet	DSI En collaboration avec DSTL, DDR	Hiver 2022	Reporté au plan d'action 2022-2024
5.2 Revoir l'expérience usager pour accéder physiquement aux services des urgences des hôpitaux de Gatineau et de Hull en collaboration avec un usager partenaire	Parcours effectués avec l'appui d'un usager partenaire de l'entrée jusqu'aux services requis * L'aménagement actuel des urgences compte tenu de la COVID ne permet pas de réaliser ce projet	DSI En collaboration avec DSTL, DDR	Hiver 2022	Reporté au plan d'action 2022-2024

OBSTACLE 6

L'accessibilité aux installations n'est pas toujours précisée sur le site Web du CISSS de l'Outaouais

OBJECTIF

Favoriser un parcours sans obstacle

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
7.2 Préciser le niveau d'accessibilité de chacune des installations sur le site Web du CISSS (incluant nombre d'espaces de stationnement réservé aux personnes handicapées et leur emplacement)	Précisions au sujet de l'accessibilité de chacune des installations ajoutées sur le site Web	DCRP En collaboration avec DSTL	Automne 2021	Reporté au plan d'action 2022-2024

OBSTACLE 7**L'utilisation des douches n'est pas toujours sécuritaire et adaptée pour les personnes à mobilité réduite au CLSC St-Rédempteur****OBJECTIF**

Favoriser l'utilisation sécuritaire des douches pour les personnes à mobilité réduite au CLSC St-Rédempteur

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
7.1 Mettre en place un aide de service pour accompagner et assurer la sécurité des personnes de la communauté qui utilisent les douches du CLSC St-Rédempteur	Aide de service en place pour accompagner les personnes à mobilité réduite qui utilisent les services du CLSC St-Rédempteur	DSMD En collaboration avec DSMC et DSTL	Automne 2021	Partiellement réalisé Un gardien de sécurité est en place. Démarche en cours pour déployer un aide de service

OBSTACLE 8**Les personnes à mobilité réduite ne sont pas en mesure d'entrer de façon autonome dans l'Hôpital Pierre-Janet****OBJECTIF**

Favoriser l'autonomie des personnes à mobilité réduite qui se présentent à leur rendez-vous à l'Hôpital Pierre-Janet

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
8.1 Mettre en place une caméra reliée à la réception afin de permettre à la réceptionniste d'ouvrir automatiquement la porte aux personnes à mobilité réduite qui se présentent à leur rendez-vous par la porte de la rampe d'accès	Parcours fonctionnel effectué par un client	DSMD En collaboration avec DSMC et DSTL	Automne 2021	Réalisé

OBSTACLE 9	Nouveau Certains projets organisationnels omettent de tenir compte des obligations en lien avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées
OBJECTIF	Nouveau S'assurer que les réflexions au sujet des obligations en lien avec les principes d'accessibilité aux personnes handicapées aient lieu avant l'amorce de tous projets organisationnels

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
9.1 Mesure ajoutée Réviser l'énoncé de projet du CISSS pour s'assurer que les projets organisationnels mis en œuvre tiennent compte des obligations en lien avec les principes d'accessibilité aux personnes handicapées	Énoncé de projet révisé et faisant mention des obligations en lien avec les principes d'accessibilité aux personnes handicapées	DQEPE En collaboration avec DDR	Printemps 2022	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action

OBSTACLE 10	Nouveau Environnement peu adapté pour permettre à la clientèle d'effectuer des exercices de rééducation physique à l'extérieur des installations du CRDP
OBJECTIF	Nouveau Aménager des sentiers thérapeutiques à l'extérieur du CRDP de l'Outaouais

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
10.1 Mesure ajoutée Présenter une demande de subvention au Fonds vert de la Ville de Gatineau et à la Fondation Santé Gatineau pour permettre l'aménagement de sentiers thérapeutiques extérieurs	Demande de subvention déposée au Fonds vert de la Ville de Gatineau Demande de subvention déposée à la Fondation Santé Gatineau	DDR En collaboration avec la DSTL et DSPu	Novembre 2021 Mars 2022	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action

RECHERCHE, ÉVALUATION ET ANALYSE

OBSTACLE 11	Manque de transfert de connaissances sur les moyens d'adaptation des documents produits afin que l'information soit accessible aux personnes handicapées
OBJECTIF	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

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
11.1 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.)	Outils créés et diffusés	DDR En collaboration avec DDR, DQEPE, DCRP et autres porteurs de dossiers des guichets d'accès des directions cliniques	Printemps 2022	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024
11.2 Sensibiliser les intervenants au sujet de la littératie (le guichet d'accès de la DDR agira comme projet pilote dans la diffusion du guide Communiquer pour tous et des outils créés)	Rencontre de sensibilisation réalisée auprès des intervenants du guichet d'accès de la DDR	DERUR En collaboration avec DDR, DQEPE, DCRP et autres porteurs de dossiers des guichets d'accès des directions cliniques	Printemps 2022	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024
11.3 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	Page Web du guichet d'accès de la DDR révisée dans une perspective de littératie	DERUR En collaboration avec DDR, DQEPE, DCRP et autres porteurs de dossiers des guichets d'accès des directions cliniques	Printemps 2022	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024
11.4 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	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	DERUR En collaboration avec DDR, DQEPE, DCRP et autres porteurs de dossiers des guichets d'accès des directions cliniques	Printemps 2022	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024

COMMUNICATIONS ACCESSIBLES

OBSTACLE 13

Manque d'accessibilité des documents déposés sur le site Web du CISSS de l'Outaouais

OBJECTIF

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

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
13.1 Rappeler l'importance des principes d'accessibilité auprès de l'équipe des communications	Rencontre de sensibilisation au sujet des principes d'accessibilité réalisée auprès de l'équipe des communications	DCRP	Automne 2021	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024
13.2 Renforcer l'utilisation de l'adresse courriel unique de l'équipe des communications et prévoir un accusé de réception automatique rappelant les bons principes à respecter pour le dépôt de document en ligne	Adresse de messagerie rediffusée auprès des personnes-ressources des directions	DCRP	Automne 2021	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024
13.3 Prévoir un accusé de réception automatique rappelant les bons principes à respecter pour le dépôt de document en ligne	Accusé de réception créé pour les demandes de dépôt de documents sur le site Web	DCRP	Automne 2021	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024
13.4 Informer les techniciennes en administration et agentes administratives sur les critères à respecter lors de la production de documents	Rencontres organisées avec les techniciennes et les agentes Outils produits pour les soutenir (ex. : liste de vérification, PPT résumant les principes clés et indiquant les liens vers le Support Microsoft pour créer des documents accessibles)	DCRP En collaboration avec les directions qui diffusent des documents sur le site Web	Hiver 2022	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
13.5 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	<p>Nombre d'APPR ayant participé aux rencontres d'information</p> <p>Outils produits pour les soutenir (ex. : liste de vérification, PPT résumant les principes clés et indiquant les liens vers le Support Microsoft pour créer des documents accessibles)</p>	<p>DCRP</p> <p>En collaboration avec les directions qui diffusent des documents sur le site Web</p>	Hiver 2022	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024
13.6 Déterminer la liste des pages du site Web les plus consultées et s'assurer que les documents téléchargeables qui s'y trouvent sont adaptés	Les pages les plus consultées du site Web contiennent des documents adaptés	<p>DCRP</p> <p>En collaboration avec les directions qui diffusent des documents sur le site Web</p>	Hiver 2022	Révisé et reporté au plan d'action 2022-2024

FORMATION ET SENSIBILISATION

OBSTACLE 14

Manque de connaissance du personnel face aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées

OBJECTIF

Sensibiliser et informer le personnel, médecins, gestionnaires, stagiaires et bénévoles

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
14.1 Poursuivre la distribution de matériel d'information et sensibilisation auprès du personnel	<p>Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées réalisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> Note service faisant la promotion des outils <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'OPHQ à l'ensemble des employés Promotion sur les réseaux sociaux Publication dans les <i>Info-Direction</i> du CISSS (DDR, DSPu) et dans le bulletin <i>La COVID en bref - Édition pour les organismes communautaires pour aînés</i> 	<p>DDR</p> <p>En collaboration avec le Comité PAPH et l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais</p>	En continu	Réalisé

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
	<p>Autres activités de sensibilisation réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffusion des outils <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> dans les <i>Info-Direction</i> de la DDR • Promotion de différentes autres semaines thématiques dans l'<i>Info-Direction</i> de la DDR (Semaine québécoise de la DI, Mois de l'autisme, Mois de l'ouïe, etc.) • Formation des employés de la DSPu au sujet de la fracture numérique chez les aînés (Centre de recherche sur le vieillissement, 27 janv. 2022) • Promotion des nouveautés de l'OPHQ auprès du Comité PAPH 	<p>DDR</p> <p>En collaboration avec le Comité PAPH et l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais</p>	En continu	Réalisé
14.2 Diffuser le document <i>Communiquer pour tous : Guide pour une information accessible</i>	Copies imprimées du guide transmises auprès de chacune des agentes des directions du CISSS, des agents de communication de la DCRP et de la DSPu et de toutes autres personnes pertinentes	<p>DCRP</p> <p>En collaboration avec la DDR, le Comité PAPH et l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais</p>	Mars 2021	Reporté au plan d'action 2022-2024
14.3 Mettre en place une formation de base pour le personnel des accueils sur les stratégies de communication	Diffusion des outils <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> auprès du personnel des accueils	<p>DDR</p> <p>En collaboration avec l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais</p>	Mars 2022	Partiellement réalisé Certaines directions ont déployé les outils
14.4 Inviter les organismes communautaires offrant des services aux personnes handicapées à venir faire de la sensibilisation et à présenter leurs services	Présentation des services des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes handicapées et aînées aux intervenants de la DSAPA et de la DDR	DSAPA	Hiver 2021	Réalisé

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
14.5 Diffuser le PAPH sur le site Web du CISSS, auprès des organismes communautaires et des comités des usagers	PAPH diffusé sur le site Web du CISSS, auprès des organismes communautaires et des comités des usagers	DDR	Novembre 2021	Réalisé
14.6 Mesure ajoutée Valoriser le travail accompli par les membres du Comité PAPH	Résolution de reconnaissance émise par le conseil d'administration du CISSS pour féliciter toutes les personnes impliquées dans la production du PAPH et souligner la qualité du plan d'action	CA	Novembre 2021	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action
14.7 Mesure ajoutée Participer aux formations et ateliers offerts par l'OPHQ et autres partenaires	Participation du CISSS aux ateliers de l'OPHQ : <ul style="list-style-type: none"> • Séance d'information Décret 655-2021 • Élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées • Politique gouvernementale sur L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées • Accessibilité des bâtiments ouverts au public et des logements Participation du CISSS au Webinaire du RAAQ : <i>Étude de l'effet des masques sur l'orientation et la mobilité</i>	DDR	En continu	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action

OBSTACLE 15	Nouveau Manque de connaissance de partenaires externes au sujet des obstacles rencontrés par les personnes handicapées
OBJECTIF	Nouveau Sensibiliser les partenaires sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et les façons d'entre en contact elles

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
15.1 Mesure ajoutée Sensibilisation de certains partenaires face aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées et la façon d'entrer en contact avec cette clientèle	Présentation réalisée auprès de 25 sergents-détectives et patrouilleurs du Service de police de la Ville de Gatineau au sujet du TSA et de l'intervention auprès de cette clientèle réalisé par deux spécialistes en activités cliniques de la DDR	DDR	Mai 2021	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action

MISE EN ŒUVRE ET RESPECT DES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EXISTANTES

OBSTACLE 16	Maintien de l'accessibilité des biens et services achetés ou loués, par l'organisation
OBJECTIF	S'assurer d'un approvisionnement d'appareils et de fournitures accessibles, lorsque requis

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
16.1 Prioriser l'achat ou la location de biens et de services accessibles	Les appels d'offres tiennent compte des obligations en lien avec l'accessibilité aux personnes handicapées	DSTL En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu	Réalisé
16.2 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	Remplacement de machines distributrices et réaménagement de l'aire de repas au CRDP pour faciliter l'accès aux personnes handicapées	DSTL En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Mars 2022	Réalisé

OBSTACLE 9	Nouveau Certains milieux d'hébergement RI-RTF en santé mentale et dépendance ne sont pas adaptés aux personnes handicapées
OBJECTIF	Nouveau S'assurer que les nouveaux milieux d'hébergement RI-RTF en santé mentale et dépendance soient adaptés aux personnes handicapées pour mieux tenir compte des besoins de la clientèle

9.2 Mesure ajoutée Modifier l'appel d'offres pour les RI-RTF afin de s'assurer que les milieux intéressés à développer des places d'hébergement en santé mentale et dépendance soient adaptés aux personnes handicapées	Modèle d'appel d'offres modifié	DSMD	Printemps 2022	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action
--	---------------------------------	-------------	----------------	---

MILIEU DE TRAVAIL

Au 31 mars 2022, le CISSS de l'Outaouais comptait 63 personnes déclarant avoir un handicap au moment de leur embauche, ce qui représente une augmentation de quatre personnes par rapport à l'année dernière.

OBSTACLE 17	Faible taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi au CISSS de l'Outaouais
OBJECTIF	Augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
17.1 Collaborer avec les services spécialisés en main-d'œuvre (gouvernemental et communautaire) notamment lors d'affichage de poste	Participation du CISSS aux rencontres d'échange minute (« speed dating » professionnel) organisées par La Relance, services d'aide à l'emploi	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Hiver 2022	Reporté au plan d'action 2022-2024

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
17.2 Tenir un registre des personnes handicapées présentement à l'emploi du CISSS de l'Outaouais	Registre en place et maintenu à jour	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu	Réalisé
17.3 Promouvoir l'accès à des postes au sein du CISSS de l'Outaouais pour les candidats présentant un handicap	Modification des affichages de poste afin d'améliorer l'énoncé concernant les possibilités d'accommodement lors du processus de sélection	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu	Réalisé
17.4 Identifier différentes mesures à mettre en place lors du processus de sélection pour les personnes indiquant avoir un handicap	Élaboration d'un document d'analyse des mesures d'accommodement possibles lors d'un processus de sélection selon le handicap identifié par le candidat	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Hiver 2022	Reporté au plan d'action 2022-2024
17.5 Collaborer au programme Transition École Vie Active pour promouvoir une carrière au CISSS de l'Outaouais	<i>Cette mesure sera rencontrée à travers la mesure 18.1 ci-après</i>	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Hiver 2022	Reporté au plan d'action 2022-2024

OBSTACLE 18

Pas d'accès à des plateaux de stage ou de travail à l'intérieur du CISSS de l'Outaouais pour les personnes handicapées

OBJECTIF

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

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
18.1 Développer des liens avec la DRHAJ afin que le CISSS devienne un milieu intégrateur pour les personnes handicapées ayant besoin de développer des habiletés en préemployabilité	Mise en place d'un comité de travail interdirection	DDR En collaboration avec la DRHAJ	Automne 2021	Partiellement réalisé Énoncé de projet rédigé pour présentation au Comité de direction

ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES

OBSTACLE 19	Nouveau Impossibilité pour certaines clientèles de se déplacer vers les cliniques de vaccination en contexte de pandémie
OBJECTIF	Nouveau Mettre en place des solutions adaptées pour assurer la vaccination de la clientèle DI-TSA et DP en contexte de pandémie

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	Réalisation
19.1 Mesure ajoutée Assurer la vaccination des usagers pour lesquels il est impossible de se diriger vers les cliniques de vaccination	Déploiement de la vaccination à domicile et en RI-RTF pour certains usagers <i>(Dose 1 : avril/mai 2021; Dose 2 : juin/juillet 2021; Dose de rappel : Janvier/février 2022)</i>	DDR En collaboration avec la DSAPA et la Direction de la vaccination	Février 2022	Réalisé, mais non prévu initialement au plan d'action

8. BILAN DES PLAINTES 2021-2022

Le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a traité quatre plaintes au cours de l'année 2021-2022. Les principaux motifs des plaintes reçus cette année concernaient :

- L'accès aux stationnements pour personnes handicapées à l'Hôpital de Hull et le manque de fauteuils roulants à l'entrée principale;
- L'entretien du stationnement et de la rampe d'accès au centre de prélèvement externe (glacé en hiver);
- L'adaptation de l'environnement et de l'équipement pour les soins à la clinique d'orthopédie;
- L'aménagement des salles de bain et des toilettes non adapté pour les personnes à mobilité réduite au CLSC St-Rédempteur.

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 de :

Hôpital de Hull

- Reprendre le service de voiturier de 7 h 30 à 21 h 30 pour pallier le manque d'espaces de stationnement pour personnes à mobilité réduite;
- Mettre en place un service de remorquage des véhicules délinquants qui se garent dans les places réservées aux personnes à mobilité réduite (projet en cours d'approbation);
- Rappeler au personnel de l'accueil l'importance de respecter les bonnes pratiques et d'aviser le bureau de sécurité lorsqu'un usager a besoin d'assistance dans ses déplacements;
- Rappeler à la compagnie de sécurité privée de porter une attention particulière aux personnes qui pourraient avoir de la difficulté à attendre en file à l'entrée principale;
- Mettre en place des fauteuils roulants supplémentaires à l'entrée principale de l'hôpital.

Clinique d'orthopédie

- Rappeler à l'équipe l'importance d'aviser le gestionnaire lorsqu'un usager manifeste de la fatigue afin qu'un accommodement soit offert;
- Installer un rail au plafond, acheter des toiles de transfert adaptées aux besoins de l'utilisateur et réparer la civière douche;
- Adapter la chambre de l'utilisateur pour permettre des déplacements sécuritaires en fauteuil roulant.

Centre de prélèvement externe

- Assurer un suivi auprès du propriétaire de l'immeuble afin que les lieux soient entretenus adéquatement en tout temps pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite.

CLSC St-Rédempteur

- Amorcer des travaux pour l'adaptation des salles de bain et des toilettes.

9. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT 2021-2022

En 2021-2022, le CISSS de l'Outaouais a maintenu son investissement pour des services d'interprétation en langue visuelle pour les personnes sourdes ou malentendantes. Notre contrat de service prévoit des services d'interprétariat 24 heures par jour, 7 jours par semaine. 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. Pour faciliter l'accès aux services en contexte de pandémie, les urgences des hôpitaux de l'Outaouais disposent désormais de tablettes électroniques permettant l'interprétation visuelle à distance.

Le CISSS de l'Outaouais 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.

10. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN

Le plan a été présenté au comité de direction du CISSS de l'Outaouais le 12 juillet 2022 en vue de son adoption par le conseil d'administration. Il a été présenté au conseil d'administration et adopté le 22 septembre 2022.

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

Le plan est disponible sur le site Web du CISSS de l'Outaouais à l'adresse suivante : [lien vers le PAPH](#).

11. CONCLUSION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées démontre l'intérêt du CISSS de l'Outaouais à faciliter l'accès à ses installations, ses services et ses documents. Ce plan démontre également une volonté de production et de consommation responsable en 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 comme 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.