

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

PLAN D'ACTION 2023-2024 ET BILAN DES RÉALISATIONS 2022-2023

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

Adopté par le conseil d'administration le 21 septembre 2023.

Produit par :

Stéphanie Legault, responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Directrice
Direction du soutien à domicile, 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 du soutien à domicile, de la déficience et de la réadaptation
CISSS de l'Outaouais

Dans cette édition du plan d'action, nous tenons à souligner l'apport de Mme Josée Beurivage, directrice de la Direction de la déficience et de la réadaptation (DDR) et responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées au cours des dernières années. Mme Beurivage était très engagée envers l'accessibilité de notre organisation et avait à cœur la réussite de ce plan d'action.

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 2023-2024	9
7. BILAN DES RÉALISATIONS 2022-2023.....	17
8. AUTRES MESURES RÉALISÉES EN 2022-2023	31
9. BILAN DES PLAINTES.....	32
10. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT	32
11. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN	33
12. CONCLUSION	33

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande à l'adresse suivante :
relationaveclacommunauteagence07@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	MDAA	Maisons des aînés et alternatives
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique	MEQ	Ministère de l'Éducation du Québec
DCRP	Direction des communications et des relations avec les partenaires	MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
DG	Direction générale	OC	Organismes communautaires
DERUR	Direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche	OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
DI	Déficience intellectuelle	PAPH	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
DJ	Direction jeunesse	PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
DP	Déficience physique	RAAQ	Regroupement québécois des aveugles et amblyopes du Québec
DPNH	Direction du projet de nouvel hôpital et transition	RAPHO	Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais
DQEPE	Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	RI	Ressource intermédiaire
DRF	Direction des ressources financières	RNI	Ressource non institutionnelle
DRHAJ	Direction des ressources humaines et des affaires juridiques	RTF	Ressource de type familial
DSADDR	Direction du soutien à domicile, de la déficience et de la réadaptation	RPA	Résidence privée pour aînés
DSAPAH	Direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées en hébergement	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) 2023-2024 ainsi que le bilan annuel 2022-2023. 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 *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (2010) et celle sur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* (2007).

L'article 61 de la L.R.Q., c. E-20.1 (la Loi), stipule que les organismes publics qui emploient plus de cinquante 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 compte doit se faire tous les ans. Le décret ministériel 655-2021 adopté en avril 2022 précise que des mesures doivent obligatoirement être prévues chaque année dans tous les domaines suivants :

- Promotion, formation, sensibilisation
- Accessibilité aux services offerts
- Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi
- Accessibilité aux immeubles, lieux et installations
- Accessibilité à l'information et aux documents
- Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile
- Approvisionnement en biens et en services accessibles
- Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées

Le décret précise par ailleurs que le plan d'action doit comporter des actions visant à sensibiliser, à informer et à former le personnel relativement à ces mesures, et inclure des mécanismes de suivi et d'évaluation.

En ce qui a trait à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, 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.
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 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. Il est le résultat de l'intégration de cinq centres de santé et services sociaux, d'un centre de réadaptation en déficience physique, d'un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, d'un centre de réadaptation en dépendance, des Centres jeunesse de l'Outaouais et de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.

Le CISSS de l'Outaouais compte 13 049 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.

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.

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://ciyss-outaouais.gouv.qc.ca/mon-ciyss/>

4. COMITÉ PERMANENT DU PAPH

MANDAT DU COMITÉ

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.

LISTE DES MEMBRES	DIRECTION/ ORGANISME
Anctil, Mélanie – Agente de planification, programmation et recherche	DSADDR
Bastien, Sophie - Cheffe de service - Équipe Qualité et Gestion des risques	DQEPE
Bouladier, Marie-Pier – Usagère partenaire	Usagère partenaire
Brunette, Mathieu – Chef des activités techniques - secteur centre	DSTL
Côté, Geneviève – Adjointe à la directrice	DERUR
Côté, Geneviève – Coordinatrice Services hospitaliers jeunesse et maison de naissance	DJ
Couture, Marie – Représentante du Comité des usagers DI-TSA	Comité des usagers DI-TSA
Dassy, Sophie – Agente d'information	DCRP
Duval, Karine – Cheffe de service aux comptes à recevoir	DRF
Gagnon, Éric - Gestionnaire responsable de la MDAA du Parc-de-la-Montagne	DSAPAH
Lafontaine, Sylvie – Directrice adjointe	DSPu
Legault, Stéphanie – Directrice	DSADDR
Lessard, Ariane – Adjointe à la directrice, amélioration continue et performance	DSI
Malette, Anick – Agente de planification, programmation et recherche	DRHAJ
Pascale Coggins – Adjointe à la directrice	DSMC
Rodier, Stéphane – Agent de planification, programmation et recherche (agent intégrateur au plan d'investissement SAD)	DSADDR
Schryer, Lucie – Coordinatrice clinico-administrative des services internes et résidentiels	DSMD
Therrien, Pierre-Luc – Conseiller cadre en bâtiment	DPNH
Viau, Stéphane – Directeur de l'Association pour intégration communautaire de l'Outaouais	APICO
Turcotte, Jean-Philippe – Adjoint intérimaire au directeur	DTBI

COORDINATION DU COMITÉ

La coordination du comité PAPH est assurée par la Direction du soutien à domicile, de la déficience et de la réadaptation (DSADDR) :

Madame Stéphanie Legault

Directrice
124, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7
Tél. : 819-770-1022 poste 339340
Courriel : StephanieLegault@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 au plan d'action.

5. CONSULTATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

Le CISSS de l'Outaouais prévoit la présence d'un usager partenaire ainsi que d'un représentant du Comité des usagers DI-TSA comme membre du comité PAPH.

Le Comité des usagers en déficience physique (DP) ainsi que le Comité des usagers en déficience intellectuelle (DI) et trouble du spectre de l'autisme (TSA) ont été rencontrés au cours de l'année 2022-2023 pour obtenir leurs commentaires sur le bilan annuel et le plan d'action présentés ci-après.

De plus, la section [Appréciation des soins et services et autres commentaires](#) du site Web du CISSS a été améliorée au cours de la dernière année. Le CISSS de l'Outaouais souhaite que les usagers qui fréquentent nos installations et nos services bénéficient d'un parcours sans obstacle. Cette initiative permet aux usagers de souligner les défis d'accessibilité rencontrés et leurs suggestions pour y remédier. Cette page est conçue de manière accessible et a été conçue pour répondre à un commentaire émis par un usager.

Soulignons enfin que les directions du CISSS déploient de nombreux sondages de satisfaction auprès des usagers tout au long de l'année. Ces sondages sont l'occasion de recueillir des commentaires sur différents sujets, dont l'accessibilité et les soins et services reçus. À la DSADDR, des sondages de satisfaction sont en place dans la plupart des secteurs d'activités de la direction. Des usagers partenaires sont aussi régulièrement sollicités pour contribuer à des comités ou à des projets d'amélioration afin que les soins et services offerts soient adaptés aux besoins des usagers.

6. PLAN D'ACTION 2023-2024

Cette section présente le plan d'action 2023-2024 du CISSS de l'Outaouais. Le plan d'action est structuré en fonction des huit catégories de mesures présentées dans le décret 655-2021. Pour l'année 2023-2024, 34 mesures ont été ciblées pour répondre aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

PROMOTION, FORMATION ET SENSIBILISATION

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

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
1.1 Réaliser une activité de sensibilisation pour souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	Activité de sensibilisation réalisée pour la Semaine québécoise des personnes handicapées	DSADDR En collaboration avec Comité PAPH	Juin (annuel)
1.2 Promouvoir les différentes autres semaines thématiques auprès du personnel du CISSS et au sein de la direction	Articles promotionnels publiés dans les plateformes d'information du CISSS pour les semaines thématiques ciblées (CISSSOFIL, Facebook, Info-Direction) (ex. : DI-TSA, autisme, ouïe, maltraitance, droits des usagers)	DSADDR En collaboration avec le Comité PAPH	En continu
1.3 Réaliser une formation destinée au personnel de la Maison des aînés et alternative (MDAA) du Parc-de-la-Montagne au sujet de la clientèle en déficience physique	Module de formation <i>Initiation à la déficience physique</i> réalisé	DSAPAH En collaboration DSADDR	Été 2023
1.4 Créer un comité de travail pour réfléchir aux défis rencontrés en lien avec certaines salles d'attente	Comité de travail créé et projet d'amélioration identifié	DSMC et DQEPE En collaboration DSADDR	Avril 2023
1.5 Sensibiliser le personnel des accueils du CISSS à la façon de bien accueillir les personnes handicapées qui fréquentent notre organisation	Déposer les formations de l'OPHQ Mieux accueillir les personnes handicapées sur l'Environnement d'apprentissage numérique (ENA)	DSMC et DSADDR En collaboration avec DQEPE	Été 2023

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
	Formation et aide-mémoires de l'OPHQ diffusés auprès du personnel des accueils	DSMC et DQEPE	Mars 2024
	Formation et aide-mémoires ajoutés au programme d'accueil des stagiaires et des nouveaux employés	DSMC	Mars 2024
1.6 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	DSADDR Responsables du PAPH	En continu
1.7 Prévoir une séance de sensibilisation de l'OPHQ auprès du comité PAPH, si opportun	Séance de sensibilisation réalisée	DSADDR En collaboration avec OPHQ	Octobre 2024
1.8 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	DSADDR Responsables du PAPH	Automne (annuel)
1.9 Sensibiliser le personnel aux mesures prévues au PAPH	Présentation du PAPH auprès de différents comités du CISSS Rencontre d'accueil personnalisée réalisée pour les nouveaux membres du Comité PAPH	DSADDR Responsables du PAPH	En continu

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	Échéance
2.1 Assurer la mise à jour et un rappel annuel de la procédure pour les services d'interprétariat visuel	Mise à jour de la procédure et rappel annuel réalisé auprès des gestionnaires et employés des urgences	DSI En collaboration avec DSADDR	Mars (annuel)
2.2 Créer un outil de communication visuel pour permettre à la clientèle sourde ou malentendante d'exprimer rapidement des besoins de base, et aux	Outil de communication visuel créé et amélioré avec la collaboration d'usagers partenaires et de partenaires communautaires	DSI En collaboration avec DSADDR, usagers partenaires et partenaire communautaire	Mars 2024

professionnels de la santé de communiquer des informations simples à ces personnes lorsqu'elles fréquentent les hôpitaux			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

OBSTACLE 3	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	Échéance
3.1 Poursuivre les travaux des différents comités paritaires (éducation, communautaires ou autres) pour de meilleurs arrimages des actions et des services offerts	Participation de la DSADDR à différents comités avec des partenaires intersectoriels <ul style="list-style-type: none"> Comité régional MSSS/MEQ et comités locaux avec les centres de services scolaires Comité de travail pour l'offre de services scolaire aux enfants ayant une DI ou un TSA avec TGC Table DI-TSA avec les organismes communautaires 	DSADDR	En continu
3.2 Entretenir des liens étroits avec les principaux partenaires communautaires afin d'assurer une meilleure compréhension des services offerts	Présence d'un gestionnaire dédié aux relations avec les partenaires communautaires au sein de la DSADDR Présence régulière de représentants de la DSADDR aux rencontres des comités des usagers DP et DI-TSA Transmission des bulletins Info-Direction de la DSADDR aux comités des usagers et aux organismes communautaires	DSADDR	En continu

OBSTACLE 4	Améliorer l'accès aux services
OBJECTIF	Poursuivre l'amélioration constante des services offerts aux personnes handicapées

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
4.1 Réaliser les trois objectifs identifiés au Plan de développement de l'expertise (PDE) en TGC	Objectifs du PDE-TGC réalisés (vision TGC, collecte de données TGC, inventaire des projets TGC en cours dans la direction)	DSADDR	Mars 2024

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
4.2 Accroître les services socioprofessionnels et communautaires offerts aux adultes ayant terminé leur scolarisation	Nombre de nouvelles places développées en activités de jour	DSADDR	Mars 2024
4.3 Assurer le suivi des plans de développement pour le soutien à domicile	Proportion de nouveaux postes dotés	DSADDR	Septembre 2023
4.4 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	DSADDR et DJ	Mars 2024
4.5 Diversifier notre continuum résidentiel	Ouverture d'une Maison des aînés et alternative sur le territoire de la Ville de Gatineau	DSAPAH et DSADDR	Printemps 2023
4.6 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	Consultation des résidents de la Maison alternative du Parc-de-la-Montagne réalisée afin que l'environnement (ex. : équipements, décoration, ameublement, etc.) et les services offerts (ex. : offre alimentaire, de loisirs, etc.) répondent à leurs besoins	DSAPAH En collaboration avec DSADDR	Printemps 2023

ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBSTACLE 5

Les défis de l'intégration en emploi demeurent importants pour les personnes en situation de handicap

OBJECTIF

Favoriser l'intégration en emploi des personnes en situation de handicap au sein du CISSS et auprès de nos partenaires

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
5.1 Réviser le formulaire de déclaration afin de permettre aux employés de mieux déclarer leur situation de handicap	Formulaire révisé et utilisé au sein de la DRHAJ	DRHAJ	Mars 2024
5.2 Maintenir à jour le registre des personnes handicapées présentement à l'emploi du CISSS de l'Outaouais	Nombre total d'employés déclarant avoir un handicap à l'emploi du CISSS de l'Outaouais	DRHAJ	En continu

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
5.3 Recenser l'ensemble des mesures d'accommodement pouvant être mises en place lors du processus de sélection	Recension des mesures d'accommodement réalisées et connues du personnel de la DRHAJ	DRHAJ	Mars 2024
5.4 Développer un premier plateau de travail au sein du CISSS en collaboration avec une direction partenaire pour accueillir des usagers avec déficience ou TSA	Plateau de travail créé en collaboration avec une direction partenaire Nombre de personnes accueillies au sein des plateaux de travail déployés au CISSS de l'Outaouais	DSADDR En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Mars 2024
5.5 Poursuivre l'engagement de l'équipe des services socioprofessionnels dans la réussite du programme Transition École Vie Active (TEVA)	Proportion annuelle de jeunes de 16 ans et plus avec déficience ou TSA ayant accès à une activité de jour ou du soutien à l'intégration au travail à la fin de son parcours scolaire Participation au salon <i>Mon avenir m'appartient</i> pour les jeunes en transition vers la vie adulte	DSADDR	En continu

ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS

OBSTACLE 6	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	Échéance
6.1 Aménager de sentiers thérapeutiques à l'extérieur de l'Hôpital de Hull et du CRDP	Sentiers thérapeutiques aménagés	DSADDR En collaboration avec la DSTL et DSPu	Printemps 2023

OBSTACLE 7**Certaines installations peuvent présenter des défis d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap****OBJECTIF**

Veiller à ce que les installations du CISSS de l'Outaouais soient accessibles pour tous

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
7.1 Installer une main courante à une pente de trottoir du 135, boul. Saint-Raymond pour faciliter l'accès des usagers à l'installation	Main courante installée	DSTL En collaboration avec la DSADDR	Octobre 2023

ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS

OBSTACLE 8**Manque de connaissances du personnel du CISSS sur les moyens d'adaptation des documents****OBJECTIF**

Faciliter l'accès à l'information et sa compréhension pour les personnes handicapées

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
8.1 Sensibiliser le personnel du CISSS au sujet de la production de documents accessibles et la littératie	Nombre de présentations réalisées au sujet des communications accessibles et de la littératie PowerPoint narré réalisé pour résumer les capsules d'information	DSADDR et DRCP En collaboration avec l'ensemble des directions	En continu Septembre 2023
8.2 Réviser l'ensemble des lettres d'admissibilité aux programmes de la DSADDR pour les rendre accessibles	Lettres d'admissibilité aux programmes de la DSADDR révisées	DSADDR	Juin 2023

APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES

OBSTACLE 9**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	Échéance
9.1 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 DSADDR	En continu

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
9.2 Implanter la reconnaissance vocale au système téléphonique des installations du 135 et du 92, boul. Saint-Raymond pour faciliter les communications de la clientèle avec déficience visuelle avec les intervenants	Système téléphonique permettant la reconnaissance vocale déployé pour les installations du 135 et du 92, boul. Saint-Raymond	DTBI En collaboration avec DSADDR	Décembre 2023

ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES

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

OBSTACLE 10	Tenir compte 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 lors de situations particulières

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
10.1 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, DSADDR	En continu, selon les circonstances
10.2 Faire appel aux spécialistes de la DSADDR pour obtenir conseil lors de situations particulières (aménagement de lieux physiques accessibles, adaptation de documents, accès à l'information, etc.)	Collaboration de la DSADDR à certains projets lors de situations particulières (ex. : aménagement des cliniques de vaccination COVID-19)	DIRECTIONS CONCERNÉES En collaboration avec DSADDR	En continu, selon les circonstances
10.3 Veiller à la sécurité des usagers recevant des services de la DSADDR lors de circonstances exceptionnelles (ex. : verglas, inondation, etc.)	Mesures particulières mises en place pour assurer la sécurité des usagers lors de situations particulières (ex. : appels de bienveillance, visites, relocalisation, etc.)	DSADDR	En continu, selon les circonstances

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

OBSTACLE 11	Les petites municipalités (moins de 15 000 habitants) n’ont pas l’obligation de produire un plan d’action à l’égard des personnes handicapées
OBJECTIF	Sensibiliser les villes et municipalités à la notion d’accessibilité universelle

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
11.1 Offrir une formation aux villes et municipalités de l’Outaouais au sujet des environnements favorables à la santé et de l’accessibilité universelle	Nombre de présentations réalisées auprès des villes et municipalités de l’Outaouais Taux de satisfaction des villes et municipalités par rapport à la formation reçue	DSPu En collaboration avec les villes et municipalités	Mars 2024

7. BILAN DES RÉALISATIONS 2022-2023

Le bilan des réalisations présenté ci-après fait état des mesures pour lesquelles des actions étaient prévues en 2022-2023.

État de réalisation	Nbre	%
Réalisé	27	79 %
En cours ou reporté à l'année suivante	3	9 %
Abandonné	3	9 %
Non applicable	1	3 %
Total	34	100 %

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	Échéance	Réalisation
1.1 Sensibiliser le personnel au sujet des obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Activités de sensibilisation réalisées	DSADDR En collaboration avec l'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais	En continu	Réalisé - Articles publiés (CISSSOFIL, Facebook, Info-Direction DSADDR) pour souligner les semaines thématiques (semaine de la DI, mois de l'autisme, mois de l'ouïe, etc.) - Promotion des nouveautés de l'OPHQ auprès du Comité PAPH - Sensibilisation des gestionnaires du Comité de direction adjointe SAPA (services à domicile, services de gériatrie et RNI) le 24 mai 2022.

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
1.2 Promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées	Promotion de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> réalisée	DSADDR En collaboration avec le Comité PAPH	Juin (annuel)	Réalisé - Concours avec prix de participation pour tester les connaissances des employés au sujet des obstacles rencontrés par les personnes handicapées - Note de service au nom du Comité PAPH et promotion de la semaine sur les plateformes d'information du CISSS - Transmission de la note de service du CISSS par la DSAPAH à plus de 70 organismes communautaires œuvrant en soutien aux personnes âgées.
1.3 Inviter les organismes communautaires offrant des services aux personnes handicapées à présenter leurs services	Présentation des organismes communautaires œuvrant auprès de la clientèle DP ou DI-TSA aux intervenants de la DSADDR	DSADDR	Printemps 2022	Réalisé - Des rencontres entre les intervenants de la DSADDR et les organismes communautaires ont eu lieu en avril, mai et juin 2022
1.4 Participer aux formations et ateliers offerts par l'OPHQ et autres partenaires	Participation du CISSS aux formations de l'OPHQ et autres partenaires	DSADDR Responsables du PAPH	En continu	Réalisé - Participation aux ateliers de l'OPHQ et du Comité consultatif personnes handicapées
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	DSADDR Responsables du PAPH	Automne (annuel)	Réalisé

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	Échéance	Réalisation
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 DSADDR	Juin (annuel)	Réalisé - Une discussion avec les chefs des urgences a eu lieu pour identifier les défis rencontrés - La procédure pour les services d'interprétariat visuel a été mise à jour au printemps 2023 puis diffusée auprès des gestionnaires et employés des urgences

OBSTACLE 3	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	Échéance	Réalisation
3.1 Poursuivre les travaux des différents comités paritaires (éducation, communautaires ou autres) pour de meilleurs arrimages des actions et des services offerts	Participation de la DSADDR à différents comités avec des partenaires intersectoriels	DSADDR En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu	Réalisé - Comité régional MSSS/MEQ et comités locaux avec les centres de services scolaires - Comité de travail pour l'offre de services scolaire aux enfants ayant une DI ou un TSA avec TGC - Table DI-TSA avec les organismes communautaires

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

OBSTACLE 4

Améliorer l'accès aux services

OBJECTIF

Poursuivre l'amélioration constante des services offerts aux personnes handicapées

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
4.7 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	DSADDR	Mars 2023	Réalisé
4.8 Accroître les services socioprofessionnels et communautaires offerts aux adultes ayant terminé leur scolarisation	Nombre de nouvelles places développées en activités de jour	DSADDR	Mars 2023	Réalisé - Un nouveau groupe de 6 places a été développé pour des usagers TEVA (Transition École Vie Active) avec un profil polyhandicapé

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
4.9 Assurer le suivi des plans de développement pour le soutien à domicile (SAD)	Proportion de nouveaux postes dotés	DSADDR	Mars 2023	Réalisé - Au 31 mars 2023, 30 des 37 postes créés (80 %) ont été comblés par des affichages internes.
4.10 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	DSAPAH En collaboration avec DSADDR	En continu	Réalisé - Une usagère partenaire est membre du comité opérationnel et du comité loisirs et aménagements - Rencontres avec les comités de résidents et comités des usagers pour amorcer les discussions au sujet de l'accueil des premiers résidents (26 septembre 2022, 2 mars 2023)

OBSTACLE 5

Mieux accueillir les personnes de la communauté, notamment les personnes handicapées, qui utilisent les services du CLSC Saint-Rédempteur

OBJECTIF

Offrir un accueil adapté aux besoins des personnes qui utilisent les services du CLSC Saint-Rédempteur

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
5.1 Mettre en place un aide de service pour mieux accueillir et accompagner les personnes qui utilisent les services du CLSC Saint-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	Réalisé

ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBSTACLE 6

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	Échéance	Réalisation
6.1 Tenir un registre des personnes handicapées présentement à l'emploi du CISSS de l'Outaouais	Registre en place et maintenu à jour Nombre total d'employés déclarant avoir un handicap à l'emploi du CISSS de l'Outaouais	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu	Réalisé - Au 31 mars 2023, le CISSS de l'Outaouais comptait 63 personnes déclarant avoir un handicap. Ce nombre est identique à l'année dernière.
6.2 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	Réalisé
6.3 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	DRHAJ En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	En continu	Réalisé
6.4 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	Reporté au plan d'action 2023-2024

OBSTACLE 7	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	Échéance	Réalisation
7.1 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 DSADDR et de la DRHAJ voulant que le CISSS de l'Outaouais devienne un milieu intégrateur pour les personnes handicapées au Comité de direction Collaboration au programme Transition École Vie Active (TEVA) pour promouvoir une carrière au CISSS de l'Outaouais	DSADDR En collaboration avec la DRHAJ	Mars 2023	Réalisé - La présentation du projet au Comité de coordination organisationnelle a eu lieu le 19 octobre 2022 - 100 % des jeunes de 16 ans et plus avec déficience ou TSA issus de la TEVA ont eu accès à une activité de jour ou du soutien à l'intégration au travail à la fin de leur parcours scolaire

ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS

OBSTACLE 8	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	Échéance	Réalisation
8.1 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, DSADDR et usager partenaire	Mars 2023	Mesure abandonnée - Cette mesure pourra être réintégrée dans le futur. Des suivis sont prévus pour la préciser.

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
8.2 Créer un comité de travail pour évaluer les défis rencontrés en lien avec la signalisation aux urgences des hôpitaux de Gatineau et de Hull	Comité de travail créé Projets d'amélioration identifiés	DSI En collaboration avec DSTL, DSADDR et usager partenaire	Automne 2023	Mesure abandonnée - Cette mesure pourra être réintégrée dans le futur. Des suivis sont prévus pour la préciser.

OBSTACLE 9

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	Échéance	Réalisation
9.1 Créer un comité de travail pour réfléchir aux défis rencontrés en lien avec certaines salles d'attente	Comité de travail créé et projet d'amélioration identifié	DSMC En collaboration avec DQEPE et DSADDR	Automne 2022	Reporté au plan d'action 2023-2024

OBSTACLE 10

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	Échéance	Réalisation
10.1 Préciser le niveau d'accessibilité de chacune des installations sur le site Web du CISSS (espaces de stationnement réservés aux personnes à mobilité réduite)	Précisions au sujet de l'accessibilité des installations ajoutées sur le site Web	DSTL En collaboration avec DCRP	Mars 2023	Réalisé - Le site Web précise que toutes les installations disposent d'espaces de stationnement destinés aux personnes à mobilité réduite. Les usagers ont accès à un numéro de téléphone pour signaler tout problème rencontré.

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 obstacles rencontrés en lien avec l'accessibilité à partir du site Web du CISSS

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
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 obstacles rencontrés en lien avec l'accessibilité	Section Appréciation des soins et services et autres commentaires du site Web du CISSS modifiée	DQEPE En collaboration avec la DSADDR, la DCRP et usager partenaire	Printemps 2022	Réalisé - La révision de cette section du site Web donne suite aux commentaires reçus d'usagers. - Une dizaine d'usagers partenaires ont été sollicités pour donner leur avis sur cette section du site Web.

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	Échéance	Réalisation
12.1 Évaluer l'inclinaison d'une pente de trottoir au 135, boul. Saint-Raymond et la nécessité d'installer une main courante à cet endroit	Évaluation de l'inclinaison de la pente de trottoir réalisée	DSTL En collaboration avec la DSADDR	Printemps 2022	Réalisé - L'évaluation révèle la nécessité d'installer une main courante. Cette mesure est prévue au plan d'action 2023-2024.

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	Échéance	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	Juin 2022	Réalisé
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 diffusée auprès des personnes-ressources des directions Accusé de réception créé pour les demandes de dépôt de documents sur le site Web	DCRP	Septembre 2022	Réalisé
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)	Réalisé - La liste des pages Web les plus consultées a été dressée. - Aucune des pages répertoriées ne contient de documents téléchargeables.

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	Échéance	Réalisation
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 DSADDR et usager partenaire	Avril 2023	Abandonné - Le site Web du CISSS de l'Outaouais subira une importante refonte prochainement. L'ergonomie du site sera entièrement revue à ce moment.

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	Échéance	Réalisation
15.1 Diffuser le document <i>Communiquer pour tous : Guide pour une information accessible</i>	Copies imprimées du guide transmises auprès des personnes ciblées	DSADDR En collaboration avec la DCRP	Juillet 2022	Réalisé - Les copies du guide ont été distribuées au personnel de soutien aux cadres supérieurs
15.2 Sensibiliser le personnel du CISSS au sujet de la production de documents accessibles et la littératie	Capsules d'information publiées dans les Info-Direction de la DSADDR et reprises dans les bulletins des autres directions	DSADDR En collaboration avec l'ensemble des directions	En continu en 2022-2024	Réalisé - Les capsules ont été produites et sont disponibles dans l'Intranet pour les employés du CISSS. - Différentes présentations ont été réalisées en cours d'année : ▪ Comité de coordination organisationnelle : 16 nov. 2022

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
				<ul style="list-style-type: none"> Personnel de soutien aux cadres supérieurs : 30 nov. 2022 Personnels administratifs de la DSADDR : 30 mars 2023 Comité fracture numérique (DSPu) : 20 mars 2023

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	Échéance	Réalisation
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 DSADDR	Mars 2024	En cours - Des démarches ont été amorcées auprès des autres CISSS et CIUSSS pour obtenir des exemples de politique tenant compte de l'approvisionnement accessible.

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	Échéance	Réalisation
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, DSADDR	En continu, selon les circonstances	Réalisé - Les informations communiquées dans la section <i>Quoi de neuf</i> du site Web du CISSS pour informer la population des nouvelles importantes tiennent compte des principes d'accessibilité de l'information et de la littératie (ex. : tempête de verglas)
17.2 Faire appel aux spécialistes de la DSADDR pour obtenir conseil lors de situations particulières (aménagement de lieux physiques accessibles, adaptation de documents, accès à l'information, etc.)	Collaboration de la DSADDR à certains projets lors de situations particulières (ex. : aménagement des cliniques de vaccination COVID-19)	DIRECTIONS CONCERNÉES En collaboration avec DSADDR	En continu, selon les circonstances	Aucune situation particulière n'a nécessité de faire appel aux spécialistes de la DSADDR en 2022-2023

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	Échéance	Réalisation
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 conseillers et 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	Réalisé

8. AUTRES MESURES RÉALISÉES EN 2022-2023

Différentes autres initiatives ont été réalisées au cours de la dernière année en lien avec les mesures prévues au PAPH. Nous tenions à les souligner.

1. Transformation numérique du CISSS | DTBI

- Implication de deux usagers partenaires avec déficience visuelle dans le cadre des consultations réalisées en lien avec le projet de transformation numérique du CISSS.

2. Guide d'accueil des employés du soutien à domicile | DSAPAH, printemps 2022

- Ajout des outils de l'OPHQ *Mieux accueillir les personnes handicapées* au guide d'accueil des employés du soutien à domicile.

3. Colloque régional sur la main-d'œuvre | DRHAJ, novembre 2022

- Participation de la DRHAJ au Colloque régional sur la main-d'œuvre (atelier : Intégration des groupes sous-représentés).

4. Portrait des services et des enjeux de la déficience physique en Outaouais | DSADDR, décembre 2022

- La réalisation de ce portrait, financé par la Fondation Saputo et réalisé par la firme Evametric, est issue d'une collaboration entre le réseau de la santé et les partenaires communautaires de la région.

5. Signalisation intérieure de la MDAA du Parc-de-la-Montagne | DSAPAH, hiver 2023

- Mise en place d'un comité impliquant des spécialistes de la DSADDR (audiologiste, intervenant en orientation et mobilité, intervenants du soutien à domicile) pour déployer les orientations ministérielles en lien avec la signalisation intérieure de la MDAA qui accueillera une clientèle avec déficience physique.

6. Tempête de verglas | DSADDR en collaboration avec DSTL, avril 2023

- Collaboration des équipes cliniques et de la DSTL pour relocaliser les usagers hébergés dans les ressources à assistance continue (RAC) sans électricité lors de la tempête de verglas.
- Appels de bienveillance réalisés auprès des usagers du soutien à domicile, ou hébergés dans des ressources non institutionnelles, pour s'assurer de leur sécurité et vérifier qu'il n'y avait pas d'enjeu causé par le manque d'électricité et l'utilisation de certains équipements.

7. Stationnement du 156, rue McLaren (Buckingham) | DSTL en collaboration avec DSADDR

- Suivis réalisés auprès du propriétaire de l'édifice pour rendre les stationnements pour personnes à mobilité réduite conformes. Le lignage et le nombre d'espaces de stationnement ont été revus et des affiches ont été ajoutées pour identifier ces stationnements. Des notes de service ont été transmises aux employés pour assurer le respect de ces stationnements.

8. Projet du nouvel hôpital | DPNH en collaboration avec DSADDR

- Accessibilité du site Web du nouvel hôpital (oct. 2022) : Consultation des représentants du PAPH et de spécialiste en réadaptation et intégration visuelle pour commenter l'accessibilité du site Web du futur hôpital.
- Portrait de l'accessibilité du projet de nouvel hôpital (avril 2023) : Consultation des représentants du PAPH et des intervenants des équipes cliniques en déficience sensorielle (auditive, visuelle et motrice) pour commenter le portrait de l'accessibilité du projet du nouvel hôpital.

9. BILAN DES PLAINTES

Le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a traité deux plaintes au cours de l'année 2022-2023. Les principaux motifs des plaintes reçues cette année concernaient :

- L'accès à la zone débarcadère de l'Hôpital de Hull pour les personnes à la mobilité réduite.
- La disponibilité des fauteuils roulants à l'entrée principale de l'Hôpital de Hull.

Dans tous les cas, les liens ont été faits auprès des instances appropriées afin d'assurer une prise en charge adéquate des dossiers pour assurer la sécurité des usagers :

Zone débarcadère de l'Hôpital de Hull

- Amélioration de la signalisation au sol pour délimiter la zone débarcadère.
- Rappel réalisé auprès de l'équipe de surveillants au sujet de l'importance d'assurer une vigie accrue de l'utilisation de la zone débarcadère afin de garantir l'accessibilité aux usagers et visiteurs, notamment aux personnes à la mobilité réduite.

Disponibilité des fauteuils roulants

- Déploiement d'un projet de gestion des fauteuils roulants pour répondre aux enjeux rencontrés en lien avec la disponibilité des fauteuils dans les hôpitaux de Hull et Gatineau.
- Inventaire et identification de tous les fauteuils roulants. Distribution des fauteuils auprès des unités utilisatrices en fonction des quotas déterminés pour chaque unité.
- Récupération en continu (plusieurs fois par jour) des fauteuils roulants utilisés et déplacés sur les étages des hôpitaux pour les désinfecter et les mettre à la disposition des usagers aux entrées principales.
- Mise en place d'un service d'appel pour la livraison de fauteuils roulants en cas de pénurie.

10. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT

En 2022-2023, 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. Au cours de la dernière année, plus de 500 services d'interprétariat visuel ont été offerts à cette clientèle. Pour faciliter l'accès aux services, les urgences des hôpitaux de l'Outaouais disposent par ailleurs de tablettes électroniques permettant l'interprétation visuelle à distance.

Le CISSS de l'Outaouais rend par ailleurs disponible, sur demande, les documents souhaités par la clientèle en médias adaptés. Ces demandes d'assistance peuvent être transmises au service des communications (relationaveclacommunautéagence07@ssss.gouv.qc.ca). Aucune demande de cette nature n'a été transmise en 2022-2023.

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.

11. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN

Le plan a été présenté au comité de direction du CISSS de l'Outaouais le 29 août 2023 en vue de son adoption par le conseil d'administration. Il a été présenté au conseil d'administration et adopté le 21 septembre 2023.

Il est aussi diffusé aux comités des usagers et aux organismes communautaires impliqués auprès des clientèles ciblées.

Le plan est disponible sur le site Web du CISSS de l'Outaouais dans la [section réservée au PAPH](#).

12. CONCLUSION

Par ce plan, le CISSS de l'Outaouais 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.