

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

PLAN D'ACTION 2024-2026 ET BILAN DES RÉALISATIONS 2023-2024

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

Adopté par le conseil d'administration le 26 septembre 2024.

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

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 2024-2026	9
7. BILAN DES RÉALISATIONS 2023-2024.....	19
8. AUTRES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024	32
9. BILAN DES PLAINTES.....	34
10. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT	34
11. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN	35
12. CONCLUSION	35

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	DSPPC	Direction des services professionnels et de la pertinence clinique
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
CCOL	Comités de coordination organisationnels locaux	DTN	Direction de la transformation numérique
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée	EÉSAD	Entreprises d'économie sociale en aide domestique
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux	INESSS	Institut national d'excellence en santé et services sociaux
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique	MDAA	Maisons des aînés et alternatives
DCRP	Direction des communications et des relations avec les partenaires	MEQ	Ministère de l'Éducation du Québec
DG	Direction générale	MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
DERUR	Direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche	OC	Organismes communautaires
DI	Déficience intellectuelle	OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
DJ	Direction jeunesse	PAPH	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
DP	Déficience physique	PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
DPNH	Direction du projet de nouvel hôpital et transition	RAAQ	Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec
DQEPE	Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique	RAPHO	Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais
DRF	Direction des ressources financières	RI	Ressource intermédiaire
DRH	Direction des ressources humaines	RNI	Ressource non institutionnelle
DSADDR	Direction du soutien à domicile, de la déficience et de la réadaptation	RTF	Ressource de type familial
DSAPAH	Direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées - hébergement	RPA	Résidence privée pour aînés
DSI	Direction des soins infirmiers	TEVA	Transition École Vie Active
DSMC	Direction des services multidisciplinaires et à la communauté	TGC	Trouble grave du comportement
DSMD	Direction des programmes santé mentale et dépendance	TSA	Trouble du spectre de l'autisme
DSPU	Direction de la santé publique		

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) 2024-2026 ainsi que le bilan annuel 2023-2024. 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 plus de 11 800 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.

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 l'identification d'obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.
2. Produire un plan d'action et rédiger un bilan annuel faisant état des réalisations accomplies.
3. Veiller à l'avancement des mesures identifiées.
4. Proposer de nouvelles actions 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
Bernier, Geneviève - Adjointe à la directrice – volet projets et planification	DTN
Charlebois, Christine	Usagère partenaire
Côté, Geneviève – Adjointe à la directrice	DERUR
Coggins, Pascale – Adjointe à la directrice	DSMC
Couture, Marie – Représentante du Comité des usagers DI-TSA	Comité des usagers DI-TSA
Després, Marie-Pier – Cheffe des communications et relations médias	DCRP
Duchaine, Claudie - Adjointe à la directrice	DSPPC
Dussault, Roma – Coordonnateur – Bureau de projets	DSTL
Duval, Karine – Cheffe de service aux comptes à recevoir	DRF
Forget, Sonia – Adjointe au directeur	DJ
Gagnon, Éric - Gestionnaire responsable de la MDAA du Parc-de-la-Montagne	DSAPAH
Legault, Stéphanie – Directrice	DSADDR
Major, Nancy – Agente de planification, programmation et recherche	DRH
Nadeau, Caroline – Adjointe à la directrice	DSI
Poirier, Marie – Agente de planification, programmation et recherche	DSPu
Schryer, Lucie – Coordonnatrice clinico-administrative des services internes et résidentiels	DSMD
Therrien, Pierre-Luc – Conseiller cadre en bâtiment	DPNH
Turcotte, Jean-Philippe – Adjoint intérimaire au directeur	DTBI
Viau, Stéphane – Directeur de l'Association pour intégration communautaire de l'Outaouais	APICO

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 consultés en cours d'année pour obtenir leurs commentaires sur le bilan annuel et le plan d'action présentés ci-après.

Le CISSS de l'Outaouais souhaite que les usagers qui fréquentent nos installations et nos services bénéficient d'un parcours sans obstacle. La section [Appréciation des soins et services et autres commentaires](#) du site Web du CISSS a été améliorée au cours des dernières années pour permettre aux usagers de souligner les défis d'accessibilité rencontrés et leurs suggestions pour y remédier.

Les directions du CISSS déploient par ailleurs 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 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 2024-2026

Cette section présente le plan d'action 2024-2026 du CISSS de l'Outaouais. Le plan d'action est structuré en fonction des huit catégories de mesures présentées dans le décret 655-2021. Au total, 45 actions 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 Promouvoir les différentes semaines thématiques ¹ concernant les personnes en situation de handicap auprès du personnel du CISSS et de la DSADDR	Articles promotionnels publiés dans les plateformes d'information du CISSS pour les semaines thématiques ciblées (CISSSOFIL, Facebook, Info-Direction)	DSADDR En collaboration avec la DCRP et le comité PAPH	En continu
1.2 Réaliser un atelier de sensibilisation au sujet des termes à privilégier pour parler de situation de handicap en collaboration avec les partenaires communautaires lors de la <i>Journée régionale pour le loisir des personnes handicapées</i>	Atelier de sensibilisation réalisé	DSADDR En collaboration avec les partenaires communautaires	Juin 2024
1.3 Participer aux formations et ateliers offerts par l'OPHQ et autres partenaires en lien avec l'accessibilité	Participation du CISSS aux formations et ateliers de l'OPHQ et autres partenaires	DSADDR	En continu
1.4 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	Automne (annuel)

¹ Semaine québécoise des personnes handicapées (juin), Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (mars), Mois de l'autisme (avril), Mois de l'ouïe et de la communication (mai), etc.

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
1.5 Sensibiliser les gestionnaires, le personnel et les partenaires au sujet du PAPH, des obligations associées et des mesures prévues	Présentation du PAPH auprès de différents comités du CISSS	DSADDR	En continu
	Rencontres d'accueil personnalisées des nouveaux membres du comité PAPH	DSADDR	En continu
	Sensibilisation des comités de coordination organisationnels locaux (CCOL)	DSADDR	Mars 2025
1.6 Sensibiliser le personnel des accueils des points de services locaux et régionaux du CISSS à la façon de bien accueillir les personnes handicapées qui fréquentent notre organisation	Dépôt des formations de l'OPHQ Mieux accueillir les personnes handicapées sur l'Environnement d'apprentissage numérique (ENA)	DSMC et DSADDR En collaboration avec DQEPE	Automne 2024
	Nombre de personnes ayant suivi la formation de l'OPHQ	DSMC, DQEPE En collaboration avec DSADDR	Mars 2025

OBSTACLE 2	Certaines femmes en situation de handicap sont susceptibles de se trouver en situation de vulnérabilité durant la période périnatale²
OBJECTIF	Mieux répondre aux besoins des femmes en situation de handicap durant la période périnatale

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
2.1 Faire la promotion de l'appel à participation de l'INESSS pour l'étude au sujet du soutien offert aux femmes en situation de handicap pendant leur grossesse	Appel à participation diffusé auprès de l'équipe des services jeunesse en pédiatrie et de l'équipe en périnatalité communautaire	DJ	Printemps 2024
2.2 Sensibiliser l'équipe d'obstétrique et de maternité à la façon de mieux répondre aux besoins des femmes enceintes en situation de handicap	Atelier de sensibilisation réalisé au sujet de la clientèle présentant une DI ou un TSA	DJ En collaboration avec DSADDR	Décembre 2024

² Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). [Obstacles et facilitateurs rencontrés par les femmes vivant avec une déficience physique \(DP\), une déficience intellectuelle \(DI\) ou un trouble du spectre de l'autisme \(TSA\) lorsqu'elles ont recours à des services périnataux](#). État des connaissances rédigé par Priscilla Lam Wai Shun et Sabrina Servot. Québec, Qc : INESSS; 2023. 66 p.

OBSTACLE 3**Mieux accueillir les personnes qui utilisent les services de l'Hôpital Pierre-Janet****OBJECTIF**

Offrir un accueil adapté aux personnes qui utilisent les services de l'Hôpital Pierre-Janet

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
3.1 Déployer une zone d'accueil sécuritaire pour les usagers et le personnel de l'Hôpital Pierre-Janet	Formation du personnel de l'accueil au sujet des mesures à prendre pour assurer la sécurité de l'installation et pour bien accompagner la clientèle en situation de handicap	DSMD	Mars 2025

ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS**OBSTACLE 4****Améliorer l'accès aux services offerts aux personnes en situation de handicap****OBJECTIF**

Poursuivre l'amélioration des services offerts aux personnes en situation de handicap

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
4.1 Améliorer la trajectoire de services pour les enfants de 0 à 5 ans (Agir tôt)	Trajectoire de services unifiée axée sur le besoin des enfants mise en place	DJ	Mars 2026
4.2 Assurer le suivi des plans de développement pour le soutien à domicile	Proportion de nouveaux postes dotés	DSADDR	Mars 2025
4.3 Diversifier notre continuum résidentiel pour mieux répondre aux besoins des personnes en situation de handicap	Ouverture du Centre de réadaptation du Parc-du-Lac-Beauchamp	DSADDR et DSAPAH	Avril 2024
	Ouverture de la Maison des Apprentis (24 logements DI-TSA)	Les Apprentis En collaboration avec DSADDR	Automne 2024
	Ouverture de la MDAA Masson-Angers qui accueillera 12 personnes vivant avec une DI	DSAPAH et DSADDR	2025
	Ouverture de la MDAA de Maniwaki qui prévoit 12 lits en maison alternative	DSAPAH et DSADDR	2025
4.4 Déterminer les objectifs du Plan de développement de l'expertise (PDE) en TGC 2024-2026	Objectifs du nouveau PDE TGC déterminés et approuvés	DSADDR	Décembre 2024

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
4.5 Faciliter l'accès à des services de santé buccodentaire en cliniques médicales spécialisées pour les usagers présentant des besoins particuliers	Trajectoire de services en place facilitant l'accès à des services buccodentaires en cliniques médicales spécialisées	DSI, DSPPC En collaboration avec DSADDR	Mars 2025

OBSTACLE 5

Les personnes handicapées sont moins susceptibles de recevoir des soins préventifs³

OBJECTIF

Sensibiliser le personnel concerné au sujet des défis rencontrés par les personnes handicapées au sujet des soins préventifs

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
5.1 Diffuser les outils de sensibilisation produits par l'Institut universitaire en DI-TSA au sujet des soins préventifs chez les femmes présentant une DI-TSA	Outils diffusés auprès des équipes cliniques concernées (prévention et dépistage ITSS, cancer du col de l'utérus et cancer du sein) (fiche synthèse, outils cliniques et vidéo de sensibilisation)	DSMC En collaboration avec DSADDR	Mars 2025

OBSTACLE 6

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
6.1 Assurer un rappel annuel de la procédure pour les services d'interprétariat visuel à distance	Rappel annuel réalisé	DSI En collaboration avec DSADDR et DSPPC	Mai (annuel)
6.2 Mettre à jour la procédure pour les services d'interprétariat visuel à distance en fonction de l'issue de l'appel d'offres visant à déterminer le prochain fournisseur de services.	Procédure mise à jour Sensibilisation des partenaires concernés réalisée (employés DSI, chefs des soins infirmiers des urgences, chefs des services médicaux des urgences)	DSI En collaboration avec DSADDR et DSPPC	Printemps 2025

³ Office des personnes handicapées du Québec (2023). [Améliorer les conditions de vie des personnes handicapées : portrait et bilan des actions gouvernementales dans le cadre de la politique À part entière](#), Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 56 p.

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
6.3 Créer un outil de communication visuel pour permettre à la clientèle sourde ou malentendante d'exprimer rapidement des besoins de base, et aux professionnels de la santé de communiquer des informations simples à ces personnes lorsqu'elles fréquentent les hôpitaux	Outil de communication visuel créé et amélioré en collaboration avec des partenaires (usager partenaire, partenaire communautaire)	DSI En collaboration avec DSADDR	Mars 2025

OBSTACLE 7	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
7.1 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 Table de concertation régionale 0-5 ans (DSPu et DJ) 	DSADDR	En continu
7.2 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

ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL

OBSTACLE 8

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

OBJECTIF

Favoriser l'inclusion en emploi des personnes en situation de handicap au sein du CISSS

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
8.1 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	DRH	En continu
8.2 Poursuivre le développement de stages au sein du CISSS pour accueillir des usagers avec déficience ou TSA du programme socioprofessionnel de la DSADDR	Au moins un nouveau stage développé annuellement au sein du CISSS, en collaboration avec les directions partenaires	DSADDR En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Mars (Annuel)
8.3 Participer au programme DuoEmploi qui permet aux personnes en situation de handicap de réaliser des stages exploratoires d'un jour en entreprise.	Nombre de stagiaires d'un jour accueillis au sein du CISSS de l'Outaouais par l'intermédiaire du programme DuoEmploi	DRH En collaboration avec la DSADDR et les directions du CISSS de l'Outaouais	Juin (Annuel)
8.4 Poursuivre l'engagement de l'équipe des services socioprofessionnels dans la réussite du programme Transition École Vie Active (TEVA)	100 % des jeunes de 16 ans et plus avec déficience ou TSA ont accès à une activité de jour ou du soutien à l'intégration au travail à la fin de leur parcours scolaire Organisation du salon annuel <i>Mon avenir m'appartient</i> pour les jeunes en transition vers la vie adulte	DSADDR DSADDR En collaboration avec les partenaires	Juin (Annuel) Mai 2025 (chaque deux ans)
8.5 Effectuer une tournée visuelle du Campus McGill Outaouais avec le soutien d'experts en accessibilité afin d'identifier les obstacles potentiels de l'installation pour les étudiants(es) en médecine, les stagiaires et le personnel qui fréquentent ces lieux	Tournée visuelle du Campus McGill Outaouais réalisée	DERUR En collaboration avec DSADDR et DSTL	Mars 2025

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
8.6 Améliorer l'accueil des étudiants(es) en médecine et des stagiaires du CISSS lors de leur passage au sein de notre organisation en ajoutant un formulaire leur permettant de déclarer de manière volontaire leur situation de handicap	Formulaire ajouté au processus d'accueil des étudiants(es) en médecine et des stagiaires du CISSS	DERUR En collaboration avec DRH	Mars 2026

ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS

OBSTACLE 9	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
9.1 Améliorer l'environnement extérieur pour les résidents du CHSLD La Petite-Nation	Cours extérieure réaménagée pour améliorer l'environnement extérieur et l'accessibilité physique des lieux	DSAPAH, DSTL	Juin 2024
9.2 Mettre en place un groupe de travail interdirections issu des membres du comité PAPH pour discuter de l'affichage et de la signalisation intérieure dans nos installations	Groupe de travail en place et recommandation émise au Comité de direction au sujet des travaux à réaliser pour améliorer l'affichage et la signalisation intérieure au CISSS	DSADDR, DSTL, DPNH, DCRP	Mars 2025
9.3 Offrir un milieu clinique adapté aux besoins de la clientèle des programmes de réadaptation visuelle et auditive	Déménagement des équipes de réadaptation visuelle et auditive au 135, boul. Saint-Raymond	DSADDR En collaboration avec la DSTL	Printemps 2025
9.4 Sensibiliser les équipes concernées du CISSS au sujet des aménagements inclusifs	Participation de représentants des directions concernées du CISSS à la formation <i>Pour un accès inclusif</i> offerte par le CISSS de la Montérégie-Ouest	DSTL, DPNH, DSADDR	Mars 2025
9.5 Veiller à ce que les personnes nécessitant une aide physique ou cognitive qui se présentent à l'accueil du pavillon juvénile puissent faire appel à la réceptionniste pour obtenir de l'assistance	Ajout d'une caméra reliée à la réception du pavillon juvénile afin que la clientèle ou les proches avec des besoins particuliers puissent faire appel à la réceptionniste pour obtenir de l'assistance	DSMD En collaboration avec la DSTL	Mars 2025

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
9.6 Améliorer l'accessibilité d'une salle de bain de la résidence Corbeil pour faciliter les soins personnels des usagers qui habitent cette ressource	Remplacement du bain par une douche sans seuil complété	DSMD En collaboration avec la DSTL	Mars 2025
9.7 Ajouter un ascenseur au Centre d'hébergement d'Aylmer afin d'améliorer la sécurité des résidents et l'accessibilité du bâtiment pour les personnes à mobilité réduite	Ascenseur ajouté au Centre d'hébergement d'Aylmer (CHSLD Renaissance)	DSAPAH et DSTL	Mars 2025
9.8 Remplacer plusieurs lits réguliers par des lits adaptés dans deux résidences de groupe en santé mentale (TGC 1 et TGC 2)	Lits ciblés remplacés par des lits adaptés dans deux résidences de groupe en santé mentale	DSMD En collaboration avec DSTL	Mars 2026

ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS

OBSTACLE 10	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
10.1 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	DSADDR et DCRP En collaboration avec l'ensemble des directions	En continu
	Capsules de sensibilisation ajoutées à l'accueil des nouveaux employés	DSPu	Mars 2025
10.2 Produire un guide et des fiches synthèses au sujet de la rédaction accessible et inclusive	Guide et fiches synthèses disponibles pour les employés du CISSS	DCRP En collaboration avec la DSADDR	Mars 2026
10.3 Réviser les informations mises à la disposition du public par la DSPu sur le site Web du CISSS afin de les rendre plus accessibles	Pages Web de la DSPu révisées	DSPu	Mars 2026

OBSTACLE 11 Inégalité d'accès à l'information numérique

OBJECTIF Faciliter l'accès à l'information numérique pour les clientèles plus vulnérables

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
11.1 Favoriser l'inclusion numérique des populations vulnérables	Réalisation du <i>Portrait régional en inclusion numérique des aînés en Outaouais</i> en collaboration avec les partenaires communautaires	DSPu	Hiver 2025

APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES

OBSTACLE 12 Maintien de l'accessibilité des biens et services achetés ou loués par l'organisation

OBJECTIF Assurer un approvisionnement d'appareils et de fournitures accessibles, lorsque requis

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
12.1 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

ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES

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

OBSTACLE 13 Les personnes handicapées sont plus susceptibles de subir les impacts associés aux situations exceptionnelles

OBJECTIF Prévoir des mesures adaptées aux personnes en situation de handicap lors de situations d'urgence, de santé publique ou de sécurité civile

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
13.1 Participer au Webinaire Comprendre et traiter la vulnérabilité climatique des personnes handicapées offert par l'INSPQ	Participation du CISSS au Webinaire de l'INSPQ	DSADDR et DSTL	Printemps 2024
13.2 Assurer l'accès à l'information lors de situation particulière (situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile)	Informations diffusées lors de situations particulières adaptées pour tenir compte des besoins des personnes handicapées	DCRP En collaboration avec DG, DSTL, DSADDR	En continu, selon les circonstances

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
13.3 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
13.4 Veiller à la sécurité des usagers recevant des services de la DSADDR lors de circonstances exceptionnelles (ex. : verglas, inondation, chaleur accablante, etc.)	Mesures 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 14	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
14.1 Sensibiliser les villes et municipalités de l'Outaouais au sujet des environnements favorables à la santé et de l'accessibilité universelle	Nombre de sessions de sensibilisation réalisées	DSPu En collaboration avec les villes et municipalités	En continu

OBSTACLE 15	Les personnes handicapées rencontrent des obstacles beaucoup plus nombreux et variés que le reste de la population pour adopter de saines habitudes de vie⁴
OBJECTIF	Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie chez les personnes handicapées

15.1 Sensibiliser les équipes de la DSPu au sujet des principaux constats de la récente publication de l'OPHQ sur les conditions de vie des personnes handicapées	Sensibilisation réalisée au sujet de la publication Améliorer les conditions de vie des personnes handicapées de l'OPHQ et autres outils connexes	DSPu	Mars 2025
---	---	-------------	-----------

⁴ Office des personnes handicapées du Québec (2023). [Améliorer les conditions de vie des personnes handicapées : portrait et bilan des actions gouvernementales dans le cadre de la politique À part entière](#), Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 56 p.

7. BILAN DES RÉALISATIONS 2023-2024

Le bilan des réalisations présenté ci-après fait état des mesures pour lesquelles des actions étaient prévues en 2023-2024.

État de réalisation	Nbre	%
Réalisé	29	85 %
En cours ou reporté à l'année suivante	4	12 %
Abandonné	0	0 %
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 le personnel, les médecins, les gestionnaires, les stagiaires et les bénévoles

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
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)	Réalisé - Article CISSSOFIL, Info-Direction, réseaux sociaux et note de service.
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, autisme, ouïe, maltraitance, droits des usagers)	DSADDR En collaboration avec le comité PAPH	En continu	Réalisé - Articles réalisés pour chacune des semaines (CISSSOFIL, Facebook, bulletin de direction) et envoi du matériel promotionnel aux équipes cliniques (ex. : bandeau pour signature, affiche, etc.)

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
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	Réalisé - Formation offerte lors de l'intégration des employés en nov. 2023 et par la suite aux nouveaux employés en jan. 2024
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	Réalisé - Rencontre entre DSMC et la DQEPE (21 avril 2023) pour identifier un projet d'amélioration (déploiement de la formation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> au sein du CISSS).
1.5 Sensibiliser le personnel des accueils du CISSS à la façon de bien accueillir les personnes handicapées qui fréquentent notre organisation	Dépôt des formations de l'OPHQ Mieux accueillir les personnes handicapées sur l'Environnement d'apprentissage numérique (ENA) Formation et aide-mémoires de l'OPHQ diffusés auprès du personnel des accueils Formation et aide-mémoires ajoutés au programme d'accueil des stagiaires et des nouveaux employés	DSMC et DSADDR En collaboration avec DQEPE DSMC et DQEPE DSMC	Été 2023 Mars 2024 Mars 2024	Reporté en 2024-2025
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	Réalisé - Participation de la DRH au Webinaire de la Commission des droits de la personne et des droits de la protection de la jeunesse (CDPDJ) au sujet de la

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
				<p>progression professionnelle en emploi des personnes handicapées (mars 2024).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation de représentants du CISSS (DTN et DCRP) au midi-causerie sur l'accessibilité numérique présenté par le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) (mars 2024). - Participation aux webinaires présentés par Société inclusive.
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	Réalisé <ul style="list-style-type: none"> - Présence de la conseillère de l'OPHQ à la rencontre du comité PAPH du 6 oct. 2023 pour sensibiliser les membres aux obligations en lien avec le PAPH, à la méthode d'évaluation des plans d'action et aux bons coups réalisés par le CISSS de l'Outaouais.
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)	Réalisé
1.9 Sensibiliser le personnel aux mesures prévues au PAPH	Rencontres d'accueil personnalisées réalisées avec les nouveaux membres du comité PAPH Présentation du PAPH auprès de différents comités du CISSS	DSADDR Responsables du PAPH	En continu	Réalisé <ul style="list-style-type: none"> - 4 rencontres d'accueil des nouveaux membres du comité PAPH (DQEPE, DTBI, DJ, DSPPC).

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 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)	Reporté en 2024-2025 compte tenu de l'appel d'offres pour déterminer le fournisseur de services.
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 professionnels de la santé de communiquer des informations simples à ces personnes lorsqu'elles fréquentent les hôpitaux	Outil de communication visuel créé et amélioré avec la collaboration d'utilisateurs partenaires et de partenaires communautaires	DSI En collaboration avec DSADDR, usagers partenaires et partenaire communautaire	Mars 2024	Reporté en 2024-2025.

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	Participation de la DSADDR à différents comités avec des partenaires intersectoriels	DSADDR	En continu	Réalisé - Comité régional MSSS/MEQ et comités locaux avec les centres de services scolaires

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
arrimages des actions et des services offerts				<ul style="list-style-type: none"> - 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
3.2 Entretien des liens étroits avec les principaux partenaires communautaires afin d'assurer une meilleure compréhension des services offerts	<p>Présence d'un gestionnaire dédié aux relations avec les partenaires communautaires au sein de la DSADDR</p> <p>Présence régulière de représentants 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
4.1 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	Réalisé - Les trois objectifs prévus au PDE-TGC ont été réalisés.
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	Réalisé - Création de deux nouveaux centres de jour pour un total de 12 nouvelles places offertes à la clientèle.

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
4.3 Assurer le suivi des plans de développement pour le soutien à domicile	Proportion de nouveaux postes dotés	DSADDR	Septembre 2023	Réalisé - Au 31 mars 2024, 73 % des postes créés en lien avec le plan de développement pour le soutien à domicile 2023-2024 ont été comblés.
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	Réalisé - Travaux en cours pour intégrer la trajectoire Agir tôt sous une même direction. - Plan d'action élaboré par la DJ pour veiller au déploiement d'Agir tôt selon les orientations ministérielles.
4.5 Diversifier notre continuum résidentiel	Ouverture d'une Maison des aînés et alternative (MDAA) sur le territoire de la Ville de Gatineau	DSAPAH et DSADDR	Printemps 2023	Réalisé - Inauguration officielle de la MDAA du Parc-de-la-Montagne le 8 novembre 2023. La ressource compte une maison alternative de 12 places dédiées à une clientèle présentant une déficience physique.
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	Réalisé - Des rencontres mensuelles ont eu lieu avec les usagers et les proches pour les informer des travaux en cours et s'assurer que l'environnement et les services répondent à leurs besoins. - Une visite des lieux a été réalisée le 8 septembre 2023.

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
				- Deux usagers de la maison alternative et un proche font partie du comité des résidents de la MDAA.

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	Réalisation
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 DRH	DRH	Mars 2024	Réalisé
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	DRH	En continu	Réalisé - Au 31 mars 2024, le CISSS de l'Outaouais comptait 58 personnes déclarant avoir un handicap. Ce nombre représente une diminution de 5 personnes par rapport à l'année précédente. ⁵
5.3 Recenser l'ensemble des mesures d'accommodement	Recension des mesures d'accommodement réalisées et connues du personnel de la DRH	DRH	Mars 2024	Réalisé - Mise en place de mesures d'accommodement adaptées

⁵ Cette donnée réfère aux employés qui déclarent présenter une situation de handicap à l'embauche. Elle ne tient pour le moment pas compte des personnes qui pourraient développer une situation de handicap en cours d'emploi.

Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	Réalisation
pouvant être mises en place lors du processus de sélection				aux besoins des personnes qui présentent un handicap. L'équipe du recrutement, en collaboration avec l'équipe du soutien à la présence au travail, veille à rendre le processus de sélection et d'embauche le plus inclusif possible.
5.4 Développer un premier plateau de travail (stage) au sein du CISSS en collaboration avec une direction partenaire pour accueillir des usagers avec déficience ou TSA	Plateau de travail (stage intégrateur) créé en collaboration avec une direction partenaire	DSADDR En collaboration avec les directions du CISSS de l'Outaouais	Mars 2024	Réalisé - Un stage intégrateur a été offert à un usager des services socioprofessionnels au sein des services alimentaires d'un CHSLD. - Deux usagers participent aussi à un stage intégrateur au sein de la DSADDR (activités de soutien à la réception et à l'entretien).
5.5 Poursuivre l'engagement de l'équipe des services socioprofessionnels dans la réussite du programme Transition École Vie Active (TEVA)	Proportion annuelle des jeunes de 16 ans et plus avec déficience ou TSA ont accès à une activité de jour ou du soutien à l'intégration au travail à la fin de leur parcours scolaire Participation au salon <i>Mon avenir m'appartient</i> pour les jeunes en transition vers la vie adulte	DSADDR	En continu	Réalisé - 100 % des jeunes du programme TEVA ont eu accès à une activité de jour ou du soutien à l'intégration au travail à la fin de leur parcours scolaire en juin 2023. - Réalisation du <i>Salon pour les jeunes en transition vers la vie adulte : Mon avenir m'appartient</i> le 18 mai 2023 (45 kiosques, 320 participants).

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	Réalisation
6.1 Aménager des 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	Réalisé

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	Réalisation
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	Réalisé

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	Réalisation
8.1 Sensibiliser le personnel du CISSS au sujet de la production de documents accessibles et la littératie	<p>Nombre de présentations réalisées au sujet des communications accessibles et de la littératie</p> <p>PowerPoint narré réalisé pour résumer les capsules d'information</p>	<p>DSADDR et DCRP</p> <p>En collaboration avec l'ensemble des directions</p>	<p>En continu</p> <p>Septembre 2023</p>	<p>Réalisé (5 rencontres de sensibilisation en 2023-2024)</p> <ul style="list-style-type: none"> - DSMC, équipe soutien à la pratique : 14 juin 2023 - DSPu, rencontre de mobilisation de la direction : 25 oct. 2023 - DSPu, présentation de J. Ruel, professeure associée de l'UQO et McGill et chercheuse associée du CISSS : 30 oct. 2023 - DSMD, présentation aux APPR de la direction : 22 févr. 2024 - DCRP, présentation aux employés de la direction : 20 mars 2024 <p>Réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation narrée mise à la disposition des employés du CISSS et transmise aux partenaires communautaires.
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	Réalisé

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	Réalisation
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	Révision en cours.
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	Réalisé - Système téléphonique avec reconnaissance vocale déployé en mars 2024.

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	Réalisation
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	Réalisé - Les informations diffusées lors de situations particulières tiennent compte des principes d'accessibilité de l'information et de littératie.
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	Aucune situation particulière n'a nécessité de faire appel aux spécialistes de la DSADDR en 2023-2024
10.3 Veiller à la sécurité des usagers recevant des services de la DSADDR lors de circonstances exceptionnelles (ex. : verglas, inondation, chaleur accablante, etc.)	Mesures 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	Réalisé - Appels de bienveillance réalisés auprès des usagers du soutien à domicile pour s'assurer de leur sécurité et vérifier qu'il n'y avait pas d'enjeu causé par le manque d'électricité lors de la tempête de verglas d'avril 2024. - Listes d'appel des usagers vulnérables mises à jour.

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	Réalisation
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	<p>Nombre de présentations réalisées auprès des villes et municipalités de l’Outaouais</p> <p>Taux de satisfaction des villes et municipalités par rapport à la formation reçue</p>	<p>DSPu</p> <p>En collaboration avec les villes et municipalités</p>	Mars 2024	<p>Réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trois sessions de sensibilisation réalisées (Corporation des loisirs de Papineau, Inter-commissions de la Ville de Gatineau, Municipalité de Lac-des-Plages). Des représentants 16 municipalités ont assisté à l’une de ces rencontres. - Peu de répondants ont répondu au sondage de satisfaction. Impossible de partager cette information.

8. AUTRES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024

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

1. **Table de concertation régionale en DI-TSA** | Décembre 2023

La Table de concertation régionale en DI-TSA, dont des représentants du CISSS de l'Outaouais sont membres, a remporté l'un des prix remis par le Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO) pour sa contribution à l'amélioration de la participation sociale, l'inclusion et l'intégration des personnes handicapées de la région.

2. **Création d'une formation virtuelle destinée aux parents au sujet l'autisme** | DSADDR et DJ, janvier 2024

Production de trois modules de formation virtuels pour les parents d'enfants présentant un TSA afin de leur donner de premiers outils pour mieux comprendre le diagnostic de TSA, ses caractéristiques et les principes d'intervention de base. Ces formations ont été réalisées pour mieux répondre aux besoins des familles et leur permettre de visionner les formations de leur domicile, à leur rythme.

3. **Portrait de la déficience en Outaouais** | DSPu et DSADDR, février 2024

Présentation des résultats du *Portrait de la déficience en Outaouais* (Evametric, 2022) auprès de la Table de concertation des organismes communautaires en déficience physique. Cette présentation a permis aux partenaires de réfléchir ensemble aux améliorations en lien avec l'offre de services communautaires pour cette clientèle dans la région.

4. **Programme québécois de dépistage de la surdité chez les nouveau-nés (PQDSN)** | DJ, février 2024

Depuis février 2024, tous les nouveau-nés ont la possibilité d'obtenir un dépistage auditif dès la naissance à l'hôpital sur la base du consentement libre et éclairé des parents. Ce programme rejoint aussi les familles ayant accouché en Ontario ou avec le soutien d'une sage-femme qui sont informées du programme lors des visites postnatales.

5. **Accessibilité des salles de bain en psychiatrie jeunesse** | DJ et DSTL, mai 2023

Des rénovations ont été effectuées dans les salles de bain et les douches des services en psychiatrie jeunesse pour les rendre accessibles aux fauteuils roulants.

6. **Unité virtuelle des naissances** | DJ et DCRP, hiver 2024

Six capsules vidéo ont été mises à la disposition des parents pour leur permettre de se préparer pour un séjour en périnatalité ([capsules d'information - accoucher à l'hôpital](#)). Ces vidéos ont été conçues pour inclure le sous-titrage afin de permettre aux personnes avec déficience auditive d'en bénéficier.

7. **Stationnements - Centre d'hébergement Vallée-de-la-Lièvre** | DSTL, mars 2024

Consultation des services-conseils de l'OPHQ au sujet de règles à suivre en lien avec l'occupation des espaces de stationnement pour personnes à mobilité réduite lors d'un spectacle en plein air offerts aux résidents. Le choix de l'emplacement final pour le spectacle a été déterminé en fonction des conseils reçus.

8. Table de concertation régionale 0-5 ans | DSPu et DJ, hiver 2024

Mise en place d'une table de concertation régionale avec les partenaires intersectoriels du réseau de la santé (organismes communautaires, services de garde, milieux scolaires) pour mettre en commun les efforts de tous les acteurs concernés par le développement des tout-petits.

9. Signalisation des escaliers du pavillon de néphrologie | DSTL, mars 2024

Des bandes au sol et des bollards ont été installés dans les escaliers du pavillon de néphrologie. Cette amélioration a été réalisée avec le soutien d'un spécialiste en orientation et mobilité de la DSADDR. Le projet a permis de répondre aux obstacles nommés par certains usagers avec déficience visuelle qui fréquentent cette installation.

10. MDAA du Parc-de-la-Montagne | DSAPAH et DSTL, automne 2023 et hiver 2024

La MDAA du Parc-de-la-Montagne a poursuivi ses efforts pour améliorer l'accessibilité des maisonnées aux besoins de la clientèle. Rappelons que cette MDAA héberge 12 adultes vivant avec une déficience physique. Avec les conseils des professionnels sur place, des adaptations personnalisées ont été réalisées dans certaines chambres et maisonnées (ex. : adaptation des lavabos, accès aux maisonnées avec bâton télescopique pour carte à puce, etc.).

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 2023-2024. Les principaux motifs des plaintes reçues concernaient :

- Les heures de services offertes en répit-gardiennage.
- L'accueil à l'Hôpital de Hull et la signalisation vers les salles de bains adaptées à l'Hôpital de Gatineau.

Dans tous les cas, les suivis ont été réalisés pour assurer une prise en charge adéquate des dossiers :

Répit-gardiennage

- Évaluation en cours pour déterminer les options possibles pour offrir du soutien supplémentaire (révision des allocations de répit et gardiennage).

Accueil et signalisation intérieure (difficultés rencontrées par un usager se déplaçant en fauteuil roulant)

- Hôpital de Hull : Rappel réalisé afin que du personnel soit toujours disponible à l'entrée de l'Hôpital de Hull pour aider les usagers ayant des limitations physiques.
- Hôpital de Gatineau : Audit réalisé pour évaluer la signalisation de la salle d'attente vers la salle de bain adaptée du 2^e étage.

10. BILAN DES MESURES D'ACCOMMODEMENT

En 2023-2024, 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, 649 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 disponibles, sur demande, les documents souhaités par la clientèle en médias adaptés. Ces demandes d'assistance peuvent être transmises au service des communications (relationaveclacommunauteagence07@ssss.gouv.qc.ca). Aucune demande de cette nature n'a été transmise en 2023-2024.

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. Des investissements seront ainsi encore réalisés dans certaines installations au cours des prochaines années.

11. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN

Le plan a été présenté au comité de direction du CISSS de l'Outaouais le 25 juin 2024 en vue de son adoption par le conseil d'administration. Il a été présenté au conseil d'administration et adopté le 26 septembre 2024.

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.