

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Saguenay-  
Lac-Saint-Jean**

**Québec** 

## **PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES-BILAN (31 MARS 2023)**

---

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX  
DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

**Québec** 

## Table des matières

Introduction.....	1
Présentation de l'établissement.....	2
Organigramme de la haute direction CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean .....	4
3. Groupe de travail responsable du plan d'action .....	5
4. Bilan des mesures du PAPH 2022-23 .....	6
4.1Promotion, sensibilisation, information et formation .....	6
4.2Accessibilité des lieux.....	11
4.3Accessibilité au travail.....	14
4.4Accessibilité à l'information et aux documents .....	18
4.5Approvisionnement en biens et en services accessibles.....	20
4.6Accessibilité aux services offerts.....	22
4.7Adaptation aux situations particulières .....	24
5. Reddition de comptes 2022-23 .....	26
5.1Bilan des plaintes et mesures d'accommodement .....	26
6. Amélioration des services offerts.....	27
6.1Maison des Aînés et alternative (MDA-MA) .....	27
6.2Services à la proche aidance .....	28
Conclusion .....	29
Annexes .....	30

## Introduction

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay–Lac-Saint-Jean est fier de vous présenter le bilan 2022-23 du plan d'action régional pour l'accès de services pour les personnes handicapées 2020-23. Il témoigne de l'engagement de notre CIUSSS à poursuivre ses efforts pour réduire, éliminer et prévenir les obstacles à l'intégration sociale des personnes vivant avec un handicap. Chacune des directions du CIUSSS y collabore de manière active et complémentaire afin de maximiser l'accès aux renseignements, aux services dispensés par notre organisation et aux lieux publics.

Toujours soucieux d'améliorer l'accessibilité aux soins et services, le CIUSSS continue de sensibiliser ses employés à la réalité que vivent les personnes en situation de handicap. L'élaboration et la mise en œuvre de ce plan représentent notre volonté de réduire les obstacles, petits et grands, que doivent surmonter les personnes handicapées au quotidien.

## Présentation de l'établissement

Créé officiellement le 1<sup>er</sup> avril 2015, le CIUSSS s'est façonné au cours des dernières années à travers l'élaboration de sa structure interne, qui se déploie dans 18 directions (6 directions administratives et 9 cliniques). Premier employeur de la région, le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean compte plus de 13 000 employés et plus de 675 médecins, dentistes et pharmaciens.

Doté d'un budget de quelque 956 millions de dollars, le CIUSSS est né de la fusion de 9 établissements de santé et de Services sociaux et dispose de 62 installations réparties dans l'ensemble de la région. L'établissement répond aux besoins de santé et de services sociaux de plus de 278 800 citoyens. L'établissement est aussi affilié à l'Université de Montréal et à l'Université de Sherbrooke. Vous trouverez la liste des installations par réseau local de services en annexe. Pour plus d'information, vous pouvez consulter notre site Internet : [santesaglac.gouv.qc.ca](http://santesaglac.gouv.qc.ca).



### Mission

Veiller à la santé et au bien-être de la population du Saguenay-Lac-Saint-Jean, par le déploiement de continuums de Services intégrés, adaptés aux besoins et accessibles dans chacun des milieux. Contribuer, par sa désignation universitaire, au développement des savoirs et des pratiques, au transfert et à la diffusion des connaissances.

## Vision

Des soins de santé et des Services sociaux accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins de la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

## Valeurs



**Collaboration** : C'est miser sur la force d'une équipe. C'est faire confiance et croire au potentiel de chacun pour atteindre des objectifs. C'est la synergie qui permet de viser plus haut et de s'enrichir au contact de l'autre. Elle s'appuie sur l'interdisciplinarité et le partenariat autant entre collègues, directions qu'avec l'ensemble des acteurs de la communauté. Elle implique une relation empreinte de confiance, d'écoute et de respect, de même qu'un souci constant de bien communiquer.

**Bienveillance** : S'expriment par la volonté de traiter toute personne avec respect et sollicitude. Elle s'imprègne d'ouverture aux autres, aux changements et aux différences envers la clientèle et entre collègues. Elle incite à faire preuve d'écoute et d'empathie à l'égard d'autrui. Elle nous porte à reconnaître et à souligner les efforts, les forces et la contribution de chacun.

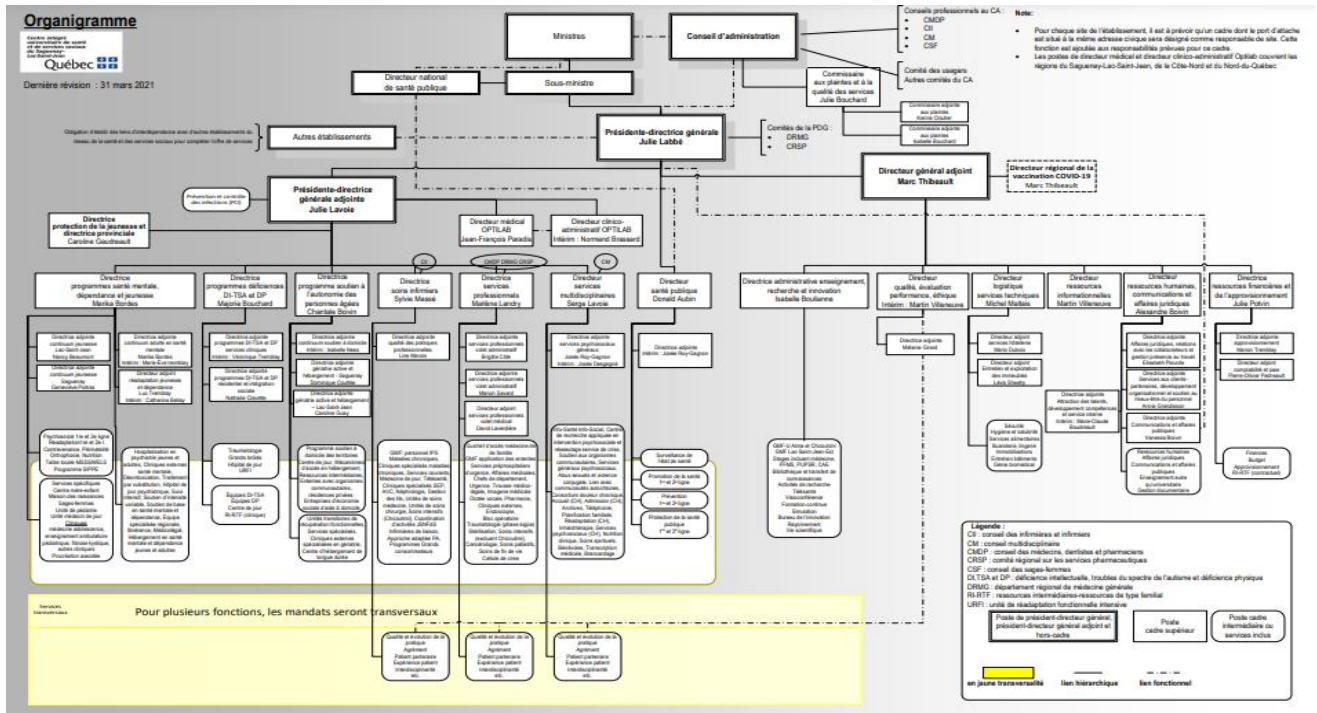
**Excellence** : Fait référence à la volonté de mieux faire et d'innover dans le but ultime de faire une différence dans la vie des gens en contribuant à leur mieux-être. Elle fait appel à la rigueur, à la responsabilité et à la cohérence, et trouve son inspiration dans une éthique élevée des comportements individuels et organisationnels. L'excellence se manifeste en continu par la recherche de la qualité, du travail bien fait et du développement des compétences.

Les valeurs de l'organisation sont au cœur de la démarche et des actions du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Collaboration, excellence et bienveillance afin de réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes vivant avec un handicap.

Excellence afin de rendre accessible de manière sécuritaire, l'ensemble de nos services – Excellence afin d'innover dans la recherche de mesure d'accommodement.

# Organigramme de la haute direction CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean



## LES DIRECTIONS CLINIQUES

Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean compte 8 directions cliniques au sein de l'organisation

- Direction des soins infirmiers (DSI)
- Direction des services professionnels (DSP)
- Direction des services multidisciplinaires (DSM)
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)
- Direction de santé publique (DSPu)
- Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DITSADP)
- Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA)
- Direction des programmes santé mentale, dépendance et jeunesse (DSMDJe)
- Direction de la biologie médicale (Optilab)

## LES DIRECTIONS ADMINISTRATIVES

Les directions administratives se retrouvent au nombre de 6 au sein de l'organisation

- Direction de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation (DERI)
- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)
- Direction des ressources financières et de l'approvisionnement (DRFA)
- Direction de la logistique, et services techniques (DLST)

- Direction des ressources informationnelles (DRI)
- Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE).

Elles agissent en soutien à la gouvernance générale de l'établissement et aux directions cliniques du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean, et ce, en coresponsabilité des trajectoires de soins et de services. Composées d'équipes spécialisées ayant leurs responsabilités propres, elles assument un leadership dans la coordination des projets organisationnels.

### 3. Groupe de travail responsable du plan d'action

Sous la direction de Madame Majorie Bouchard, Directrice du programme DITSA et DP;

Martine Tremblay, coordonnatrice du plan d'action pour les personnes handicapées (2022-23);

Simone Lalancette, Direction des Ressources humaines Communication et Affaires juridiques (DRHCAJ);

Eloise Gauthier, DRHCAJ;

Mélanie Nadeau, DRHCAJ;

Patrice Tremblay, Direction des Ressources financières;

Marie-Michelle Gosselin, Direction de la Logistique et des Services techniques;

Réjean Villeneuve, patient partenaire.

## 4. Bilan des mesures du PAPH 2022-23

### 4.1 Promotion, sensibilisation, information et formation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-23
4.1.1 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un outil interactif de sensibilisation : Trouvez les bonnes pratiques en milieu de travail pour l'accessibilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de personnes ayant participé au concours associé à l'outil interactif</li> <li>Séquence de communication réalisée</li> </ul>	<b>Abandonné</b> .
4.1.2 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappel des différentes journées, semaines thématiques sur les personnes handicapées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Séquence de communication réalisée</li> </ul>	<p>En continu</p> <p>De nombreuses diffusions ont été effectuées tout au long de l'année et le seront sur nos différents canaux de communication</p> <p><b>Liste des publications faites en continu sur les plateformes du service de communication. Voir liste en annexe.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Placer les capsules OPHQ sur l'intranet en citant la source (tuile toujours accessible?), sur l'espace DI TSA et DP et dans l'espace EMPLOYÉ</li> </ul>
4.1.3 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire l'ajout dans le guide du nouvel employé d'une section portant sur la sensibilisation par rapport aux places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Section de sensibilisation ajoutée dans le guide du nouvel employé</li> </ul>	<p><b>Réalisé</b></p> <p>Ajout au guide du nouvel employé de laisser la place de stationnement près des entrées à la clientèle</p>



Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-23
4.1.4 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Ajouter à notre calendrier de communication la diffusion de la capsule de sensibilisation aux respects des stationnements pour personnes handicapées	Nombre de diffusion par année	<b>Nouvelles mesures en cours :</b> Autorisation de ville de Saguenay d'utiliser sa capsule « <i>La veux-tu ma place</i> », visant à sensibiliser le personnel au respect des stationnements pour personnes handicapées. Calendrier de diffusion à préparer sur les plateformes du CIUSSS pour 2023-24
4.1.5 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser avec les employés des activités de sensibilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'activités de sensibilisation réalisées</li> </ul>	<b>Nous n'avons pas fait d'autres sensibilisations autres que les communications sur les plateformes du CIUSSS, et la participation de nos équipes aux activités suivantes : Sculpture dans le cadre de Jonquière en Neige; et L'autre Défi lesquelles sont toutes deux publicisées dans les médias locaux</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibiliser tous les chargés de projet IMO sur l'importance de l'accessibilité universelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de rencontre et personnes présentent</li> </ul>	<b>Reporté</b> <b>Activité de sensibilisation auprès des chargés de projets : reportée en 2023-24</b>  <b>Autres mesures réalisées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correctifs à nos nouvelles constructions des Maisons alternatives, malgré le respect des normes officielles, les aménagements tout neufs ont dû être modifiés pour qu'elles soient réellement accessibles aux personnes en fauteuil roulant. L'information a été remontée auprès de la Société québécoise des Infrastructures afin que ce problème n'arrive pas dans les prochaines maisons alternatives dans les autres régions du Québec.</li> <li>Sensibilisation de nos nouveaux collaborateurs de la DLST et de la DQEPE à la réalité des personnes handicapées et à l'outil que représente le PAPH.</li> <li>■ Demande d'avoir un représentant du bureau de projet sur le comité PAPH, en attente de réponse.</li> </ul>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-23
4.1.6 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Permettre aux personnes handicapées de partager leurs savoirs expérientiels afin de contribuer à faire avancer les projets et à améliorer la qualité des soins offerts.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impliquer des patients partenaires vivant avec un handicap dans différents comités de travail du CIUSSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de nouvelles démarches de partenariat avec le patient qui ont un impact direct ou indirect sur la qualité des soins et services des personnes vivant avec un handicap</li> </ul>	<b>En continu</b> <b>Nombre de nouvelles démarches de partenariat : 26</b>
4.1.7 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Informier et sensibiliser les milieux d'accueil pour favoriser la réussite des étudiants sans discrimination	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation offerte aux superviseurs de stage : Accueillir et accompagner un stagiaire en situation de handicap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation donnée</li> </ul>	<b>Réalisé</b>
4.1.8 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Souligner la semaine québécoise des personnes handicapées en juin	Nombre de publications dans les médias (Intranet, journal le Lien, Facebook, Internet)	<b>En continu.</b> <b>Les capsules de l'OPHQ n'ont pas encore été utilisées cette année,</b> <b>Nous diffuserons sur nos plateformes Facebook des employés le lien d'ici la fin juin pour les capsules 2 : incapacité motrice, capsule 5 Incapacité auditive, capsule 8 Incapacité de la parole et du langage et capsule 6 Incapacité intellectuelle</b>
4.1.9 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Souligner la journée internationale des personnes handicapées en décembre	Nombre de publications dans les médias (Intranet, journal le Lien, Facebook, Internet)	<b>En continu voir annexe</b>
4.1.10 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux réalités des différents types d'incapacité	Intégrer dans le guide du nouvel employé un lien vers les autoformations de l'OPHQ <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'OPHQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide intégré dans le guide du nouvel employé</li> <li>Nombre de nouveaux employés formés</li> </ul>	<b>Abandonné</b> dans le guide du nouvel employé Trop d'informations à cette étape de l'embauche <b>Nouvelle mesure</b> Ajouter les capsules dans espace employé de l'intranet, permettra de rejoindre un public plus large que seulement les nouveaux employés

<p>4.1.11 Méconnaissance des actions posées en lien avec l'accessibilité et l'intégration des personnes handicapées.</p>	<p>Faire connaître le plan d'action à l'ensemble du personnel du CIUSSS, aux partenaires et à la population en général</p>	<p>Élaborer une stratégie de communication pour le plan 2020-2023</p> <p>Auditer le niveau de connaissance des employés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les actions de la stratégie de communication sont réalisées</li> <li>• Plan d'action 2020-2023 élaboré et diffusé</li> <li>• Plan d'action déposé sur le site Web du CIUSSS</li> <li>• Nombre de personnes auditées</li> </ul>	<p><b>En continu</b></p> <p>Le PAPH et le bilan ont été déposés sur l'intranet et le site Web du CIUSSS chaque année Présentation du PAPH au CA en juin 2022</p> <p><b>Nouvelle mesure:</b> <b>Intégration du représentant des comités des usagers sur le comité de travail régulier du PAPH,</b> <b>Intégration de la conseillère cadre du bureau du patient partenaire sur le comité de travail du PAPH</b> <b>Diffusion du plan d'action 2022-23 à nos personnes-liens des organismes communautaires suivants : Gophs, ADHIS, les amis d'Hugo, aqepa dans le cadre d'un atelier de travail réalisé le 6 février 2023 sur les obstacles à cibler pour le prochain plan annuel 2023-28</b></p>
<p>4.1.12 Méconnaissance des obligations d'accessibilité pour les personnes handicapées</p>	<p>Faire connaître à l'ensemble du personnel CIUSSS la politique gouvernementale « <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> »</p>	<p>Sensibiliser les gestionnaires aux obligations à l'accès aux documents et services</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de gestionnaires sensibilisés</li> <li>• Nombre d'activités de sensibilisation offertes</li> </ul>	<p><b>Nouvelles mesures</b> <b>Formation de la coordonnatrice du PAPH donnée par l'OPHQ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le 5 décembre 2022 <a href="https://www.ophq.gouv.qc.ca/fr/plans-daction/formations-et-ateliers-dinformation.html#c28300">https://www.ophq.gouv.qc.ca/fr/plans-daction/formations-et-ateliers-dinformation.html#c28300</a></li> <li>• Et le 15 mars 23 <a href="https://www.ophq.gouv.qc.ca/fr/loi-et-politiques/politique-de-laces-aux-documents-et-aux-services.html">https://www.ophq.gouv.qc.ca/fr/loi-et-politiques/politique-de-laces-aux-documents-et-aux-services.html</a></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion du document de formation aux membres du comité de travail du PAPH du CIUSSS Saguenay Lac-Saint-Jean.</li> <li>• Faire connaître la politique gouvernementale de façon ponctuelle pour rappeler cette obligation dans nos canaux de communication...</li> </ul> <p><a href="https://www.ophq.gouv.qc.ca/loi-et-politiques/politique-de-laces-aux-documents-et-aux-services/videos-explicatives-de-la-politique-pour-les-organisations-assujetties.html">https://www.ophq.gouv.qc.ca/loi-et-politiques/politique-de-laces-aux-documents-et-aux-services/videos-explicatives-de-la-politique-pour-les-organisations-assujetties.html</a></p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer une note sur le site web du CIUSSS à l'effet qu'une demande pour adaptation des documents peut être adressée à l'équipe des communications.</li> </ul>
4.1.13 Méconnaissance des mesures d'accommodement possibles et disponibles dans le CIUSSS	Faire connaître les mesures d'accommodement reliées à la politique gouvernementale « <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> » disponible au CIUSSS	Questionner les représentants de chaque direction pour approfondir la collecte de données  Diffuser les mesures d'accommodement mises en place/accessibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesures d'accommodement publiées dans le journal interne et sur intranet sous l'onglet « Accessibilité universelle »</li> <li>Nombre de clics sur la page</li> </ul>	<p>Nouvelles mesures reportées</p> <p>Diffuser la capsule vidéo sur les plateformes</p> <p>.</p> <p><a href="https://youtu.be/MMza1kY5vYQ">https://youtu.be/MMza1kY5vYQ</a></p> <p><b>Exemples d'accommodements possibles :</b> animal d'assistance, traduction en langage signé ou en braille, être accompagné d'une personne aidante, plus de temps pour les entrevues, lecture des questions...etc.</p>
4.1.14 Méconnaissance des mesures d'accommodement possibles et disponibles dans le CIUSSS	Faire connaître les mesures d'accommodement disponibles	Faire connaître le service régional d'interprétation par les professionnels du CIUSSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montant dépensé pour le service régional d'interprétation</li> <li>Nombre de personnes ayant bénéficié du service</li> </ul>	<p><b>Trouver combien de demandes faite au service d'interprétariat le SRIEQ</b></p> <p><b>Nouvelle mesure pour 2023-28</b></p> <p><b>Vérifier si tous les programmes-services connaissent comment faire appel à un service d'interprétation</b></p> <p><a href="https://www.ophq.gouv.qc.ca/fr/faq/faq-politique-sur-laccès-aux-documents-et-aux-services.html#c17949">https://www.ophq.gouv.qc.ca/fr/faq/faq-politique-sur-laccès-aux-documents-et-aux-services.html#c17949</a></p>

## 4.2 Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-23
4.2.1 Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Compléter l'actualisation de tous les plans d'intervention immobiliers en fonction de la collecte de données 2017-2018, notamment l'accès aux commodités de base : entrée principale, toilette, accueil, poste de sécurité, téléphones publics	Toutes les priorités 1 et 2 dans les plans sont réalisées	<p><b>Réalisé</b> Ajustement au financement approuvé pour les travaux suivants (2020-2021)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconfiguration de l'entrée principale de l'hôpital de Roberval; <b>Réalisation prévue été 2023</b></li> </ul> <p>Financement approuvé pour les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconfiguration entrée extérieure principale CHSLD Saint-Joseph- <b>Réalisation prévue automne 2023</b></li> <li>Élargissement portes et seuil-CHSLD Saint-Joseph, Salle de bain premier étage <b>réalisé été 2022</b>, salon de coiffure <b>automne 2023</b></li> <li>Étude de faisabilité, ajout 2e ascenseur-CHSLD Saint-Joseph, <b>étude sera finalisée automne 2023</b></li> <li><i>Ajout garde-corps, entrée principale CLSC-Anse-St-Jean Réalisé printemps 2022</i></li> <li><i>Aménagement cour intérieure (partenariat avec Eureka) CHSLD Jacques-Cartier Réalisé été 2021</i></li> <li><i>Salle d'habillement pour personnes à mobilité réduite radiologie - Hôpital de Roberval, Réalisé en 2022</i></li> </ul>
4.2.2 Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées.	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Faire une mise à jour de l'inventaire immobilier 2017-2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour de l'inventaire immobilier complétée</li> </ul>	<p><b>Reporté en 23-24</b> <b>Mise à jour de l'inventaire immobilier et des priorités, à faire, échéancier 31 mars 2023</b> Déposer le plan d'action au nouveau directeur de la DLST pour identification des priorités</p>

<p>4.2.3 Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées</p>	<p>S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées</p>	<p>Effectuer une priorisation des besoins en collaboration avec le CUCI en prenant en considération son plan d'action (PA 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorisation connue</li> <li>• Plan de priorisation approuvé</li> <li>• Travaux effectués</li> </ul>	<p><b>En continu</b> <b>En lien avec l'inventaire immobilier 2.2.2, Premier exercice: volet primaire entrée dans les installations, le CUCI voulait se pencher sur les salles d'attente et les accueils des installations</b></p>
<p>4.2.4 Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées</p>	<p>S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées</p>	<p>Référer à la direction DPDITSA pour l'expertise des besoins en déficiences</p>	<p>besoins connus</p>	<p><b>Aucune demande reçue;</b></p>
<p>4.2.5 Plusieurs installations du CIUSSS n'ont pas de stationnement adapté réservé et certains stationnements adaptés réservés ne sont pas pleinement accessibles (par exemple : pente, espace restreint, etc.)</p>	<p>Réviser le plan d'aménagement des stationnements afin que ceux-ci répondent aux exigences de disponibilité et d'accessibilité des lieux</p>	<p>S'assurer que le nombre d'espaces de stationnement répond aux besoins des usagers dans les six centres hospitaliers de la région</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revoir le choix de l'emplacement des stationnements adaptés et réservés</li> <li>• Revoir le nombre de stationnements réservés pour les personnes handicapées</li> <li>• Revoir le lignage pour la création de stationnements adaptés de dimensions réglementaires</li> <li>• Assurer une bonne signalisation, en toute saison, des espaces de stationnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de plaintes recensées concernant l'accès aux espaces de stationnement</li> <li>• Nombre d'espaces de stationnement ajoutés par centre hospitalier</li> </ul>	<p><b>Reporté en 2023-28</b> <b>Réglementation immeuble public est de 4%, insuffisant pour nos besoins selon la DLST.</b> <b>Stationnement relève de la sécurité et eux sont satisfaits du 4%</b></p> <p>Deux plaintes reçues concernant les stationnements, une au CH de Chicoutimi qui n'a pas été retenue et une au GMF-U où une place additionnelle de stationnement adapté a été ajoutée</p>

<p>4.2.6 Plusieurs installations du CIUSSS n'ont pas de stationnement adapté réservé et certains stationnements adaptés réservés ne sont pas pleinement accessibles (par exemple : pente, espace restreint, etc.)</p>	<p>Réviser le plan d'aménagement des stationnements afin que ceux-ci répondent aux exigences de disponibilité et d'accessibilité des lieux</p>	<p>Réaliser des activités de sensibilisation pour les places de stationnement pour personnes handicapées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités de sensibilisation réalisées</li> <li>• Nombre de publication dans les médias (intranet, journal le Lien, Facebook, Internet)</li> </ul>	<p><b>En continu</b></p> <p><i>Vérifier la possibilité de remettre de billets de rappel de courtoisie sur les véhicules sans vignettes dans les stationnements pour personnes handicapées</i></p>
<p>4.2.7 Certains équipements des installations du CIUSSS offrent une accessibilité réduite pour les personnes handicapées</p>	<p>S'assurer que les paramètres des ascenseurs soient adaptés pour tous types d'incapacité</p>	<p>Lors des travaux de réfection des ascenseurs, ajuster les paramètres afin qu'ils répondent aux besoins de tous les types d'incapacité : ajout d'assistance vocale, ajout d'écriture Braille, ajustement de la hauteur des panneaux de commande, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'ascenseurs adaptés</li> </ul>	<p>Statut en cours Projet approuvé: Réfection de 2 ascenseurs Hôpital d'Alma, travaux retardés mais les appels d'offre seront lancés en mai 2023.</p>
<p>4.2.8 Bureaux d'accueil et d'information de certaines installations du CIUSSS non adaptés pour les personnes de petite taille se présentant ou en fauteuil roulant.</p>	<p>S'assurer que les bureaux d'accueil et d'information soient accessibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifier les bureaux d'accueil et d'information : revoir la localisation du bureau d'accueil, refaire la configuration, ajouter tablette ou autre, etc.</li> </ul>	<p>Nombre de bureaux d'accueil et d'information rendus adaptés pour les personnes de petite taille ou en fauteuil roulant</p>	<p><b>Réalisé</b> <b>Accès partout même si parfois le seuil est élevé.</b> <b>Pictogramme au-dessus des portes adaptées installées,</b></p>

<p>4.2.9 Les personnes handicapées n'ont pas d'outil à leur disposition leur permettant de planifier leurs déplacements dans les installations du CIUSSS.</p>	<p>Permettre aux personnes de pouvoir planifier leurs déplacements en mettant à leur disposition un outil</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les outils ayant été développés dans les autres CISSS-CIUSSS et évaluer la faisabilité d'utiliser de tels outils dans nos installations ou la nécessité de créer un nouvel outil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recensement fait des outils utilisés provincialement</li> <li>évaluation faite quant à la faisabilité d'utiliser ces outils dans notre CIUSSS</li> </ul>	<p>En cours Il y a un tableau pour la signalisation dans l'entrée de l'hôpital de Chicoutimi qui devrait être mis en place après la pandémie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Document visuel prévu pour le CH de Chicoutimi (en annexe), En attente de l'installation;</b></li> <li><b>M. Villeneuve suggère un comité de travail pour améliorer l'orientation des usagers dans les installations</b></li> </ul> <p><b>Nouvelle mesure à intégrer dans le plan 2023-28</b> <b>Faire la recension de ce qui se faisait avant la pandémie et vérifier ce qu'on peut remettre en place</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personne bénévole qui accompagne les usagers</li> <li>- Application téléphone</li> <li>- Prêt IPAD</li> <li>- Revoir la signalisation</li> </ul>
---	---	---	---	--

### 4.3 Accessibilité au travail

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-23
<p>4.3.1 Les mesures en lien avec le programme d'accès à l'égalité et en emploi sont méconnues</p>	<p>Faire connaître les expériences positives d'intégration en emploi dans notre établissement au personnel, aux partenaires et à l'ensemble de la population ainsi que les constituants du programme</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffuser deux expériences d'intégration en emploi au CIUSSS</li> </ul>	<p>Une initiative média réalisée au Saguenay, ainsi qu'une au Lac-Saint-Jean</p>	<p>En continu Participation au programme Duo-emploi. Réalisé en 2022 Vérifier si on peut reconduire la participation à ce programme et accueillir à nouveau un stagiaire en 2023</p> <p><b>Autre Mesure :</b> <b>Réalisé :</b> <b>Diffusion des capsules créées par nos équipes sur l'intégration à l'emploi parue en janvier et mai 2023</b> <a href="https://santesaglac.gouv.qc.ca/soins-et-services/deficience-intellectuelle-et-trouble-du-spectre-de-l-autisme/lintegration-a-lemploi-une-chance-pour-toi-et-moi/">https://santesaglac.gouv.qc.ca/soins-et-services/deficience-intellectuelle-et-trouble-du-spectre-de-l-autisme/lintegration-a-lemploi-une-chance-pour-toi-et-moi/</a></p>



<p>4.3.2 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées.</p>	<p>Élaborer une politique portant sur l'intégration en emploi des personnes handicapées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger et adopter une politique interne sur l'accès à l'égalité en emploi et la diffuser à l'ensemble du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique rédigée</li> <li>• Politique diffusée</li> </ul>	<p><b>Reportée en 2023-28</b> <b>Devrait être prêt pour l'automne 2023</b></p>
<p>4.3.3 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées</p>	<p>Arrimer le plan d'action à l'égard des personnes handicapées avec les actions en planification de la main-d'œuvre et le programme d'accès à l'égalité en emploi</p>	<p>Mettre en place un processus pour informer et sensibiliser régulièrement les membres de la haute direction, les gestionnaires et les associations de représentants du personnel sur les diverses composantes du programme d'accès à l'égalité en emploi</p>	<p>Processus mis en place et utilisé</p>	<p><b>Reporté en 2023-28</b> <b>M. Villeneuve suggère de faire une sensibilisation ou une capsule de formation qui suscite l'engagement ou l'adhésion à embaucher des personnes en situation de handicap</b></p>
<p>4.3.4 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées</p>	<p>Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %.</p>	<p>Intensifier les liens avec les organismes Inclusia et SEMO afin de faciliter l'intégration en emploi des personnes vivant avec une situation de handicap</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de nouvelles embauches de personnes handicapées relativement au nombre total de nouvelles embauches</li> <li>• Nombre de demandes d'adaptation ou d'accommodement reçues des employés</li> <li>• Nombre de personnes handicapées à l'emploi en lien avec des collaborations avec les organismes</li> </ul>	<p><b>En continu</b> Arrimage en cours avec le Groupe Inclusia pour faciliter l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées</p> <p>Données en avril 2023: au total 51 employés ayant déclaré un handicap à l'embauche. Il s'agit d'une autodéclaration, donc possible que certaines personnes ne le déclarent pas.</p> <p>La représentation est de 0,41% par rapport au nombre d'employés ayant été comptabilisé à ce moment. Donc légère augmentation de 0,11%</p>

4.3.5 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Leur transmettre le lien (pour les organismes en employabilité) vers le site de carrières du CIUSSS pour qu'il soit publicisé à leurs usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lien transmis et publicisé</li> </ul>	<b>Reporté en 2023-28</b>
4.3.6 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées.	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	. Développer une démarche formalisée pour soutenir les directions qui intègrent des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarche formalisée développée</li> </ul>	<b>Reporté en 23-24</b> <b>Entrevue pour le journal Le lien avec personne handicapée qui a des mesures d'accommodements et l'impact sur son travail</b> <b>Nouvelle mesure :</b> <b>Représentation du CIUSSS au comité national Équité, diversité et inclusion</b>
4.3.7 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées.	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Faire la promotion des mesures d'adaptation à l'emploi sur la section carrière et sur Logibec	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion des mesures d'adaptation faite</li> </ul>	<b>Réalisé</b>  Note ajoutée dans la section carrière du site Internet du CIUSSS et sur Logibec pour les offres d'emploi à l'interne
4.3.8 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	. Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	. Diffuser le guide d'information sur les services accessibles de l'Office <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> aux gestionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide d'information sur les services accessibles de l'Office <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> aux gestionnaires.</li> </ul>	

4.3.9 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	. Mettre en place de mesures d'accommodement des employés dans la mesure du possible pour les gestionnaires qui désirent accueillir un employé avec un handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de mesures d'accommodement mises en place</li> </ul>	<b>Nouvelles mesures reporté en 23-28</b> <b>préparer un sondage pour documenter le nombre d'adaptations en place au sein du CIUSSS auprès des gestionnaires ou des employés prévus à l'automne 2023</b>
4.3.10 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Développer des places de stage pour les usagers DITSADP	Faire la promotion et sensibilisation des services disponibles dans les programmes d'intégration au travail en DITSADP aux gestionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personne ayant intégré des activités socioprofessionnelles au CIUSSS</li> </ul>	<b>En continu</b>
4.3.11 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Produire annuellement le rapport des mesures d'accommodement dispensées par le CIUSSS à son personnel	Consulter le Service santé pour la recension de l'information relative à l'adaptation des postes de travail ou toute autre mesure d'accommodement pour les employés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recensement fait</li> </ul>	<b>Reporté en 2023-28</b>  Revoir la mesure pour mieux répondre à l'objectif
4.3.12 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	. Produire annuellement le rapport des mesures d'accommodement dispensées par le CIUSSS à son personnel.	S'assurer que l'information soit disponible annuellement	Information disponible	<b>Reporté en 2023-28</b>
4.3.13 Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	. Produire annuellement le rapport des mesures d'accommodement dispensées par le CIUSSS à son personnel.	Faire des recommandations au besoin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recommandations faites au besoin</li> </ul>	<b>Reporté 2023-28</b>

## 4.4 Accessibilité à l'information et aux documents

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-23
4.4.1 La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre le site Internet du CIUSSS accessible à l'ensemble des personnes handicapées et des partenaires en conformité aux nouvelles normes gouvernementales d'accessibilité Web</li> </ul>	Nouveau site Internet adapté aux personnes handicapées (Site Web accessible (SGQRI 008-01))	<b>Réalisé</b>
4.4.2 La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer le standard d'accessibilité au site Internet du CIUSSS</li> </ul>	Site Web accessible (SGQRI 008-01) répondu	<b>Réalisé</b>
4.4.3 La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre accessible le site Web (SGQRI 008-01)</li> </ul>	Site Web accessible (SGQRI 008-01)	<b>Réalisé</b>

<p>4.4.4 La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public</p>	<p>Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer que dans la démarche standard de révision des documents offerts au public, elle intègre les principes sur l'accès aux documents</li> </ul>	<p>Principes sur l'accès aux documents intégrés à la démarche standard de révision des documents offerts au public</p>	<p><b>En continu</b> Sensibiliser l'équipe des communications sur les bonnes pratiques pour élaborer et produire des documents accessibles</p>
<p>4.4.5 La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public</p>	<p>Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valider la possibilité que le CIUSSS adopte une politique d'accessibilité dans notre établissement</li> </ul>	<p>Validation faite</p>	<p><b>Analyse en cours</b> <b>Reporté en 23-24</b>  <b>Ébauche d'une politique interne faite, analyse des démarches par la directrice du programme DI TSA ET DP</b></p>

## 4.5 Approvisionnement en biens et en services accessibles

<p>4.5.1 Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services</p>	<p>Sensibiliser tous les gestionnaires à l'accessibilité universelle pour l'acquisition de biens matériels</p>	<p>Assurer la connaissance par les responsables des approvisionnements des principes d'accessibilité et en faire la diffusion dans l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées : Guide d'accompagnement – volet équipements de bureau (deuxième édition)</li> </ul> <p>L'approvisionnement accessible est un bulletin semestriel</p>	<p>Principes d'accessibilité en matière d'approvisionnement connus par les responsables Principes d'accessibilité en matière d'approvisionnement diffusés dans l'établissement</p>	<p><b>En cours</b> Redéfinir l'ensemble des politiques en ce qui concerne le développement durable, l'achat local et notre responsabilité sociale pour être en conformité avec le projet de loi 12. Par la même occasion, l'approvisionnement en biens et en services accessibles sera inclus.</p> <p>Cette politique sera soumise via une mise à jour de notre politique d'approvisionnement au CA, et sera par la suite diffusée.</p> <p><b>Implique plusieurs lois, la démarche nécessite le support du contentieux.</b></p> <p><b>Volet construction et autorisation de construction en cours.</b></p> <p><b>Références de l'OPHQ- Documentations envoyées sur l'approvisionnement accessible au responsable des approvisionnements</b></p>
<p>4.5.2 Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services.</p>	<p>Sensibiliser tous les gestionnaires à l'accessibilité universelle pour l'acquisition de biens matériels</p>	<p>Mettre en place un processus qui encadre les choix lors de l'élaboration des besoins</p>	<p>Processus mis en place et utilisé</p>	<p><b>Réalisé</b> <b>Ajout de critère d'accessibilité dans le formulaire.</b></p>
<p>4.5.3 Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services</p>	<p>Sensibiliser tous les gestionnaires à l'accessibilité universelle pour l'acquisition de biens matériels</p>	<p>Mettre en place un outil qui permet à l'établissement de comptabiliser les actions réalisées en matière d'approvisionnement accessible</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil mis en place</li> </ul>	<p><b>Abandonné</b></p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions réalisées comptabilisées en matière d'approvisionnement accessible</li> </ul>	<p>Le système actuel ne le permet pas de faire la comptabilisation. Aucune possibilité à court terme.</p> <p>Nouveau système, une plateforme d'approvisionnement sera changée provincialement et qui permettra de le faire.</p>
4.5.4 Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services	Sensibiliser tous les gestionnaires à l'accessibilité universelle pour l'acquisition de biens matériels	Référer à la direction DITSADP pour l'expertise des besoins en déficiences	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoins connus</li> </ul>	<p><b>En cours avec la révision de la politique d'approvisionnement. Majorie est consultée</b></p> <p><b>Valider l'intérêt pour une sensibilisation</b></p> <p>.Présentation à venir aux services des approvisionnements et DLST pour les sensibiliser à l'adaptation accessible (lois/contrats</p>
4.5.5 Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services	Introduire les principes d'accessibilité dans la politique en matière d'approvisionnement en biens et en services	Réviser la politique en matière d'approvisionnement en biens et services afin d'y introduire les principes d'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique révisée</li> </ul>	<p><b>En cours</b></p> <p><b>Envoi de la documentation de l'OPHQ afin que la nouvelle politique en tienne compte</b></p>

## 4.6 Accessibilité aux services offerts

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-23
4.6.1 Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Prévenir le déconditionnement chez les clientèles vulnérables	Rendre disponible l'information aux personnes concernées et aux proches aidantes	Outils de sensibilisation distribués et déposés sur le site Internet du CIUSSS	<b>En continu</b> <b>capsule prévention de déconditionnement , aide-mémoire, encore disponible, rappel en cours.</b> Plusieurs outils diffusés et disponibles sur le site Internet <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vidéo d'information</li> <li>- Webinaire</li> <li>- Fiche d'information</li> <li>- Affiches et signets</li> </ul> Boîtes à outils
4.6.2 Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Simplifier les démarches donnant accès aux services et mesures (guichet unique).	Mettre en place un guichet d'accès régional de première et deuxième ligne à la Direction du programme DI-TSA et DP	Formulaire de référence unique déposé sur le site Internet du CIUSSS	<b>Réalisé</b>
4.6.3 Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Permettre un meilleur accès aux services de soutien et d'accompagnement pour les personnes handicapées	Développer une offre de services d'activités valorisante les organismes communautaires	Nombre de place développée	Réalisé : La création de deux services de jour en déficience intellectuelle qui procurent 30 places en collaboration avec l'Association pour le développement de la personne handicapée intellectuelle du Saguenay (ADHIS). <b>Nouvelles ententes avec ARLPH, Intégraction, les amis d'UGO</b>
4.6.4 Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Permettre un meilleur accès aux services de soutien et d'accompagnement pour les personnes handicapées	Développer une offre de services de répit avec les organismes communautaires	Nombre de places développées	<b>Réalisé</b> L'ouverture de deux Maisons Gilles Carle à Chicoutimi et à Alma qui ont permis de développer 20 lits et 10 places de jour pour du répit



4.6.5 Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Permettre un meilleur accès aux services de soutien et d'accompagnement pour les personnes handicapées	Développer une offre de service résidentiel autonome avec soutien au besoin	Nombre de places développé	<b>Nouvelles Mesures réalisées :</b>  <b>Équipe et logement sociaux : Développement de 50 logements pour la clientèle DI TSA DP sur tout le territoire; avec support des offices municipaux d'habitation et les autres directions du CIUSSS, afin d'offrir les services interdisciplinaires pour actualiser le projet de vie</b>
4.6.6 Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Permettre un meilleur accès aux services de soutien et d'accompagnement pour les personnes handicapées	Développer une offre de services d'intégration sociale dans les activités de loisirs de la communauté	Nombre de projets de participation sociale réalisés	<b>En continu</b>  <b>En 2022-23, 5 groupes dont une nouvelle activité de physiothérapie en patin</b>  <b>Voir la liste en annexe des organismes avec lesquels nous avons développé un partenariat.</b>
4.6.7 Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Prévenir le déconditionnement chez les clientèles vulnérables	Mise en place du dépistage néonatal de la surdité dans tous les CH de la région	Nombre de dépistage réalisé	<b>Nouvelle mesure mise en place en 2023</b>
4.6.8 Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Permettre un meilleur accès aux services de réadaptation et d'accompagnement pour les enfants 0 à 6 ans	Mise en place des équipes AGIR TÔT	Nombre d'équipe en place	<b>En cours</b>

## 4.7 Adaptation aux situations particulières

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-23
4.7.1 Méconnaissance des mesures d'urgence au CIUSSS pour les personnes handicapées	Mesures d'urgence du CIUSSS adaptées pour les personnes handicapées	Le plan d'urgence du CIUSSS comprend des mesures spécifiques pour les unités de réadaptation et les milieux de vie où sont traitées ou hébergées des personnes handicapées.	S'assurer que le plan d'action en mesure d'urgence tient compte des personnes handicapées	<b>En cours</b> <b>Révision du plan d'urgence et d'évacuation dans les résidences à assistance continue de notre CIUSSS Saguenay Lac-Saint-Jean.</b>
4.7.2 Avec l'arrivée de la pandémie de Covid-19, plusieurs travaux et mesures additionnelles ont dû être mis en place rapidement dans diverses installations du CIUSSS afin d'assurer le respect des mesures sanitaires prescrites, ne respectant pas nécessairement les besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité	S'assurer que lors de travaux ou ajout de mesures visant le respect des mesures sanitaires pendant la pandémie de Covid-19, les besoins de personnes handicapées soient pris en compte dans le processus de décision. Ex. : affichage, station de désinfection des mains, masques, signalisations, accès aux portes	Sensibiliser les gestionnaires aux obligations par rapport à l'accessibilité aux lieux, documents et services, malgré le contexte actuel, notamment dans le portail des gestionnaires	Nombre de plainte recensée par rapport à l'accessibilité aux lieux, documents et services en lien avec les mesures de pandémie	<b>2 plaintes faites à la commissaire, détails dans la section reddition de compte</b>

## STATUT D RÉALISATION

Réalisé	L'engagement est réalisé parce que l'ensemble des activités a été complété au 31 mars 2022 et qu'aucune autre activité en lien avec celui-ci n'est prévue pour 2020-2023
En continu	L'engagement est en continu lorsqu'il se réalise sans aucune échéance. Les activités en lien avec cet engagement sont réalisées périodiquement.
En cours ou partiellement réalisée	L'engagement est en cours de réalisation parce que des activités ont été amorcées en 2021-2022 ou avant et que d'autres sont prévues en 2020-2023.
Reporté	L'engagement n'a pas encore été mis en œuvre. Les activités en lien avec cet engagement sont prévues en 2020-2023.
Abandonné	L'engagement a été abandonné.

## 5. Reddition de comptes 2022-23

Nous devons, comme organisation assujettie à la politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées », produire une reddition de compte qui comprend le nombre de plaintes reçues et traitées en lien avec la politique ainsi que les mesures d'accommodement dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

### 5.1 Bilan des plaintes et mesures d'accommodement

Pour l'année 2022-23, le bureau du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a traité 2 plaintes en lien avec la politique gouvernementale, lesquelles se déclinent de la manière suivante :

Nous avons reçu 2 plaintes cette année concernant la disponibilité et le nombre de stationnements pour personne handicapée.

- La première plainte concernait le manque de place au CH Chicoutimi de stationnement pour personne handicapée. Suite à l'examen de cette plainte, nous avons constaté que le nombre de stationnements réservés aux personnes handicapées est au-delà des seuils recommandés. Nous n'avons pas fait de recommandation.
- La deuxième plainte concernait le manque de place de stationnement pour personne handicapée à la GMF-U de Chicoutimi. Suite à l'examen de cette plainte, il y a eu l'ajout d'une place de stationnement réservé aux personnes handicapées près du GMF-U de Chicoutimi.

Nous avons également reçu par le biais du CUCI un commentaire d'un usager en attente d'un implant cochléaire qui ne pouvait comprendre le personnel lors d'une consultation à l'urgence. Nous sommes en train d'élaborer des trousse de communication pouvant faciliter les interactions avec le personnel de soins.

## 6. Amélioration des services offerts.

### 6.1 Maison des Aînés et alternative (MDA-MA)

Trois maisons des aînés et alternative de 120 places chacune verront le jour au Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Les premiers résidents sont attendus vers la fin de l’automne 2022.

Les maisons des Aînés et alternatives permettront d’offrir aux résidents des soins et des services 24 h/24, 7 j/7, dans des maisonnées climatisées de 12 places chacune comportant des chambres individuelles avec toilette et douche adaptée pour chaque résident.

Ce nouveau type d’hébergement public rappellera la vie à domicile.

Cela favorisera les contacts humains et un mode de vie plus actif, entre autres grâce à un accès à des espaces extérieurs aménagés et à des installations intérieures mieux adaptées aux besoins des résidents et de leurs proches.

L’environnement de la maison des Aînés et alternative facilitera l’application des mesures de prévention et de contrôle des infections en cas d’écllosion

- Les **maisons des aînés** accueillent des **personnes aînées en grande perte d’autonomie** et qui, dans une proportion d’environ 80 %, présentent des troubles neurocognitifs majeurs (ex. : Alzheimer).
- Les **maisons alternatives** accueillent des personnes adultes vivant avec une déficience intellectuelle, une déficience physique ou un trouble du spectre de l’autisme, qui pour répondre à leurs besoins nécessitent :
  - Des services de soins infirmiers, pharmaceutiques et médicaux;
  - Des services visant le développement ou la reprise des habitudes de vie de la gamme de service en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l’autisme ou en déficience physique;
  - Des services d’assistance, de soutien et d’accompagnement modéré à sévère pouvant s’échelonner sur une période de 24 h/7 jours;
  - Des aménagements physiques et environnementaux adaptés.

<https://www.youtube.com/watch?v=kDPU12aCv58>

## 6.2 Services à la proche aidance

Sous la responsabilité de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), un service de coordination en matière de proche aidance est en développement depuis avril 2022. Ce service découle du [Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes \(2021-2026\)](#) suite à l'adoption en octobre 2020 de la [Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes](#) et de la [Politique nationale pour les personnes proches aidantes](#).

<https://msss365.sharepoint.com/sites/CIUSSSSLJ-DocumentsAdministratifs-SPO/Documents%20partages/Documents%20des%20directions/DQEPE/Affiche%20-%20Proche%20aidance.pdf?web=1>

## Conclusion

Le CIUSSS s'engage à contribuer à l'inclusion et la participation sociale des personnes en situation de handicap dans la communauté. Le présent document entre en vigueur à la date d'adoption par le conseil d'administration du CIUSSS, le 18 novembre 2020. En conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le CIUSSS rend publics le bilan 2021-2022 et le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023. Le bilan et le plan d'action sont disponibles sur le site Web de l'établissement.

Les demandes de renseignements, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées peuvent être adressés à :

Majorie Bouchard,  
Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique  
CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Centre de réadaptation en déficience physique Le Parcours  
2230, rue de l'Hôpital C. P. 1200  
Jonquière (Québec) G7X 7X2  
Tél. : 418 695-7700  
Télécopieur : 418 695-7798  
[Marie-claude.lavoie.chj@ssss.gouv.qc.ca](mailto:Marie-claude.lavoie.chj@ssss.gouv.qc.ca)

## Annexes

### Liste des Installations

Nom de l'installation principale	N° d'inventaire	Nom de l'installation principale : Adresse civique de l'installation	Nom de l'installation principale : Nom et code municipalité
<b>Liste des locations d'espaces</b>			
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC BERGERON)	04079	666, avenue Bergeron	Roberval
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC DES LILAS)	04081	514, rue des Lilas	Roberval
CENTRE ACT. DE JOUR DI ET TSA COLLARD	04082	989, rue Collard	Roberval
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC SAINT-PRIME)	04280	41, rue des Cornouillers	Saint-Prime
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC DES SAPINS)	04281	1230 et 1240, rue des Sapins	Saint-Félicien
CLSC DE SAINT-FÉLICIEN	00638	1228, boulevard Sacré-Cœur	Saint-Félicien
ATELIER DE TRAVAIL DI ET TSA DE SAINT-FÉLICIEN	00641	1441-B, boulevard Industriel	Saint-Félicien
CLSC LA DORÉ - POINT DE SERVICE	04075	4921, des Peupliers	La Doré
CLSC SAINT-AUGUSTIN - POINT DE SERVICE	04067	686, rue Principale	Saint-Augustin
LOGEMENTS EMPLOYÉS (2) - 115, RUE DES ÉTANGS	04061	115, rue des Étangs, app: 3 et 4	Dolbeau-Mistassini
LOGEMENT EMPLOYÉ - 162, 11E AVENUE (MÉDECIN RÉSIDENT)	04062	162, 11e Avenue	Dolbeau-Mistassini
CENTRE ACT. DE JOUR DI ET TSA MARIA-CHAPDELAINÉ	03187	121, avenue Louis-Hémon	Dolbeau-Mistassini
LOGEMENT EMPLOYÉ - 1483, RUE DES PEUPLIERS (MÉDECIN RÉSIDENT)	04380	1483, rue des Peupliers	Dolbeau-Mistassini
LOGEMENT EMPLOYÉ - 1271, RUE DESCHÊNES (MÉDECIN RÉSIDENT)	04381	1271, rue Des Chênes	Dolbeau-Mistassini
CLSC SAINT-THOMAS - POINT DE SERVICE	04070	9, avenue du Moulin	Saint-Thomas-Didyme
CLSC SAINT-EDMOND - POINT DE SERVICE	04068	561, chemin principal	Saint-Edmond-les-Plaines
CLSC GIRADVILLE - POINT DE SERVICE	04074	615, avenue de la Fabrique	Girardville
CLSC SAINT-EUGÈNE - POINT DE SERVICE	04069	469, du Pont	Saint-Eugène-d'Argentenay
CRDI-TSA DE MÉTABETCHOUAN-LAC-À-LA-CROIX	03186	1569, route 169	Métabetchouan-Lac-à-la-Croix
LOGEMENTS EMPLOYÉS (4) - 311, BOULEVARD CHAMPLAIN (RÉSIDENTS)	04058	311, boulevard Champlain app: 6, 14, 15, et 17	Alma
CLSC D'ALMA	00581	100, rue Saint-Joseph Sud	Alma



CENTRE ACT. DE JOUR DI ET TSA GAUTHIER	00585	150, rue Gauthier Ouest	Alma
CPRJDA D'ALMA	00588	350, côte du Collège	Alma
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC SACRÉ-CŒUR)	04279	933, rue du Sacré-Cœur Est	Alma
LES APPARTEMENTS SUPERVISÉS DES GLAÏEUILS	04078	540, rue des Glaieuits	Alma
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC DOMINIQUE)	04285	1155, rue Dominique	Alma
CLSC DE L'ASCENSION-DE-NOTRE-SEIGNEUR	02692	3815, 3e Avenue Ouest	L'Ascension-de-Notre-Seigneur
CLSC DE CHICOUTIMI	00452	411, rue de l'Hôtel-Dieu	Saguenay
CPRJDA DE JONQUIÈRE	00604	3639, boulevard Harvey, bureau 200	Saguenay
CIUSSS DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN - SIÈGE SOCIAL	02847	930, rue Jacques-Cartier Est	Saguenay
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC BURMA)	04294	2136, rue Burma	Saguenay
CLSC - AIRE OUVERTE	04359	3791, rue de la Fabrique	Saguenay
CRDI-TSA DE LA BAIE	04362	3111, rue Monseigneur-Dufour	Saguenay
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC DU PLATEAU)	04378	1880, rue Deschênes	Saguenay
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC DE L'ÉCLUSE)	04077	943, de l'Écluse	Saguenay
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC ROI-GEORGES)	04080	3148, rue Roi-Georges	Saguenay
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC SAINT-BERNARD)	04282	130, rue Saint-Bernard	Saguenay
ENSEIGNEMENT - 272, DU SÉMINAIRE	04071	272, du Séminaire	Saguenay
FOYER DE GROUPE LA PARENTHÈSE	04072	234, Don Bosco	Saguenay
POINT DE CHUTE - LATERRIÈRE	04073	6166, rue Notre-Dame	Saguenay
LOGEMENT EMPLOYÉ - 2207, RUE DE L'HÔPITAL (MÉDECIN RÉSIDENT)	04063	2207, rue de l'Hôpital	Saguenay
LOGEMENT SANTÉ MENTALE - 201, RUE SAINT-DOMINIQUE	04064	2295, rue Saint-Dominique	Saguenay
LOGEMENT SANTÉ MENTALE - 180, RUE SALABERRY	04065	180, rue Salaberry, app: 401	Saguenay
CENTRE DE JOUR - SAPA	04066	162, route 170	L'Anse-Saint-Jean
CRDI-TSA DE L'ANSE-SAINT-JEAN	00615	17-A, rue Saint-Jean-Baptiste	L'Anse-Saint-Jean
CLSC SAINTE-ROSE-DU-NORD - POINT DE SERVICE	04076	121, rue De la Descente-Des-Femmes	Sainte-Rose-du-Nord
POINT DE CHUTE - SAINT-FULGENCE	02696	253, rue du Saguenay	Saint-Fulgence
POINT DE CHUTE - SAINT-HONORÉ - ARCHIVÉE	02697	3531, boulevard Martel	Saint-Honoré
POINT DE CHUTE - SAINT-DAVID DE FALARDEAU	02695	110, rue Malette	Saint-David-de-Falardeau
CLSC DE SAINT-AMBROISE	00633	340, rue Gagnon	Saint-Ambroise
LOGEMENT EMPLOYÉ - 456, 5E RUE (INTERVENANT)	04283	456, 5e Rue	Chibougamau

ÉQUIPE DE SANTÉ AU TRAVAIL - 3E RUE	03670	215, 3e Rue	Chibougamau
<b>Liste des Propriétés réseau</b>			
CPRJDA DE ROBERVAL	00625	254, boulevard Sauvé	Roberval
HÔPITAL ET CHSLD DE ROBERVAL	00263	450, rue Brassard	Roberval
ATELIER DE TRAVAIL DI ET TSA DE L'AÉROPORT	00628	640, route de l'Aéroport	Roberval
CLSC ET CRD SAINT-ANTOINE	00281	400, avenue Bergeron	Roberval
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-FÉLICIEN	00246	1229, boulevard du Sacré-Cœur	Saint-Félicien
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE DOLBEAU-MISTASSINI	00112	116, avenue des Chutes	Dolbeau-Mistassini
HÔPITAL DE DOLBEAU-MISTASSINI	00464	2000, boulevard du Sacré-Cœur	Dolbeau-Mistassini
CLSC LES JARDINS DU MONASTÈRE	00465	201, boulevard des Pères	Dolbeau-Mistassini
ATELIER DE TRAVAIL DI ET TSA DE DOLBEAU-MISTASSINI	00467	364, 8e Avenue	Dolbeau-Mistassini
CLSC ET CENTRE D'HÉBERGEMENT DE NORMANDIN	00238	1205, rue Saint-Cyrille	Normandin
CLSC ET CHSLD DE MÉTABETCHOUAN-LAC-À-LA-CROIX	00618	1895, route 169	Métabetchouan-Lac-à-la-Croix
CENTRE D'HÉBERGEMENT ISIDORE-GAUTHIER	00460	5731, avenue du Pont Nord	Alma
HÔPITAL D'ALMA	00294	300, boulevard Champlain Sud	Alma
CRDI-TSA CHAMPLAIN	03221	400, boulevard Champlain Sud	Alma
CENTRE D'HÉBERGEMENT D'ALMA	00590	50, chemin du Foyer Nord	Alma
CRDI-TSA TANGUAY	00592	855, avenue Tanguay Nord	Alma
CPRJDA DE CHICOUTIMI	00293	1109, rue Bégin	Saguenay
CENTRE D'HÉBERGEMENT MGR-VICTOR-TREMBLAY	00035	1236, rue d'Angoulême	Saguenay
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LA COLLINE	00598	150, rue Pinel	Saguenay
CLSC DE CHICOUTIMI-NORD	00600	222, rue Saint-Éphrem	Saguenay
CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-FRANÇOIS	03226	912, rue Jacques-Cartier Est	Saguenay
HÔPITAL DE CHICOUTIMI	00370	305, rue Saint-Vallier	Saguenay
APPART. SUPERVISÉ POUR JDA DE CHICOUTIMI	00453	507, rue Jacques-Cartier Est	Saguenay
CRDI-TSA DU CÉNACLE	00458	766, rue du Cénacle	Saguenay
CENTRE D'HÉBERGEMENT JACQUES-CARTIER	00459	904, rue Jacques-Cartier Est	Saguenay
CENTRE D'HÉBERGEMENT DESCHÊNES	00472	1841, rue Deschênes	Saguenay
CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-MARIE	00219	2184, rue Perrier	Saguenay
HÔPITAL ET CENTRE DE RÉADAPTATION DE JONQUIÈRE	00371	2230, rue de l'Hôpital	Saguenay
CRDI-TSA DU LONG-SAULT	03077	2509, rue du Long-Sault	Saguenay
CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-HÉBERT	00225	2841, rue Faraday	Saguenay

CENTRE D'HÉBERGEMENT DES PENSÉES	00167	3240, rue des Pensées	Saguenay
CLSC DE JONQUIÈRE	03082	3667, boulevard Harvey	Saguenay
HÔPITAL DE LA BAIE	00606	1000, rue du Docteur-Desgagné	Saguenay
CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JOSEPH	00610	1893, rue Alexis-Simard	Saguenay
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE BAGOTVILLE	00611	562, rue de Victoria	Saguenay
CLSC DU FJORD-À-LA BAIE	03118	800, rue Aimé-Gravel	Saguenay
BUREAUX ADMINISTRATIFS - RUE DE L'HÔTEL-DIEU	00456	599, rue de l'Hôtel-Dieu	Saguenay
RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC DE TRANSITION DELAGE)	00601	257, rue Saint-Armand	Saguenay
MAISON DE NAISSANCES DU FJORD-AU-LAC	03870	282, rue Saint-Valier	Saguenay
ÉDIFICE MONTFORT - SAGUENAY	03467	2201, rue de Montfort	Saguenay
CLSC DU FJORD-À-L'ANSE-SAINT-JEAN	00130	29, rue Saint-Jean-Baptiste	L'Anse-Saint-Jean

## CALENDRIER DE SENSIBILISATION PAPH 2023

		JOUR	SEMAINE	MOIS			
<b>FÉVRIER</b>	23	X			Maladies rares		Dernière journée de février
<b>MARS</b>	19		X		Déficiência intellectuelle (québ.)	DI-TSA-DP	19 au 25 mars
	21	X			Trisomie 21 (mond.)	DI-TSA-DP	
<b>AVRIL</b>	1			X	Autisme		
	2	X			Sensibilisation à l'autisme (mond.)		
	1		X		Personnes handicapées (québ.)	DI-TSA-DP	1 au 7 juin
<b>OCTOBRE</b>	1	X			Aînés (nat.)		
	6	X			Paralysie cérébrale (mond.)		
	14		X		Trouble développemental du langage (québ.)		14 au 22 octobre
	29	X			AVC (mond.)		
<b>DÉCEMBRE</b>	3	X			Personnes handicapées (inter.)		

## Activités de participation sociale

### Avril 2022 à mars 2023

<b>AVRIL</b>	Cross fit Jonquière
<b>JUIN</b>	Skateboard, Équitation
<b>OCTOBRE</b>	Cours de danse les Farandoles
<b>FÉVRIER</b>	Groupe de physiothérapie en patin

☀ J'ai intégré une équipe de hockey (les joueurs des Élités qui nous ont aidés à l'apprentissage du patin avec les jeunes).

### Liste des partenaires

Club de gymnastique Jako;  
Club de gymnastique, Sagym;  
Atelier de musique Chicoutimi;  
Atelier de musique Jonquière;  
Atelier d'art plastique Jonquière;  
ESS Saguenay Skateboard;  
Club de Judo Jonquière;  
Club de crossfit;  
Club Anny Yoga;  
Club Cheerleading.