

# **PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2020**

**Bilan 2017-2018**

---

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

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION LE 25 AVRIL 2018

## TABLE DES MATIERES

Mise en contexte.....	2
Présentation de l'établissement .....	3
Mission .....	3
Vision .....	3
Valeurs.....	3
Personnes responsables et groupe de travail .....	5
Membres du comité de pilotage .....	5
Membres du comité d'aménagement urbain .....	5
Mesures d'accommodement .....	6
Bilan des mesures 2017-2018 .....	7
Sensibilisation / promotion .....	7
Accessibilité des lieux.....	9
Accessibilité des lieux / accès aux documents et aux services / sensibilisation / promotion.....	11
Accès à l'emploi.....	11
Accès aux documents et aux services .....	12
Approvisionnement accessible.....	12
Initiatives ayant comme objectif de réduire les obstacles à l'intégration vues dans le ciuss .....	12
Mesures retenues pour 2018-2020.....	13
Sensibilisation / promotion .....	13
Accessibilité des lieux.....	15
Accessibilité des lieux / accès aux documents et aux services / sensibilisation / promotion.....	17
Accès à l'emploi.....	17
Accès aux documents et aux services .....	18
Approvisionnement accessible.....	19
Amélioration des services offerts.....	20
Bureau collaboration et partenariat patient.....	20
Bilan des plaintes.....	20
Conclusion .....	21

## MISE EN CONTEXTE

Dans un but de réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes vivant avec un handicap, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay–Lac-Saint-Jean s'est engagé depuis 2016 dans une démarche empreinte de collaboration entre les usagers et les différentes directions de l'établissement, afin d'identifier les obstacles à l'intégration ainsi que les divers moyens à mettre en œuvre pour les surmonter. Ce document est le bilan des mesures réalisées en 2017-2018, ainsi qu'une actualisation des mesures pour les années 2018 à 2020.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 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). L'article 61.1 indique que :

*« Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, 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 prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »*

## 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 dix-huit directions (six directions administratives et douze cliniques). Premier employeur de la région, le CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean compte quelque 10 500 employés et plus de 650 médecins, dentistes et pharmaciens. Doté d'un budget de quelque 815 millions de dollars, le CIUSSS est né de la fusion de neuf établissements de santé et de services sociaux et dispose de 62 installations réparties dans l'ensemble de la région. L'établissement est aussi affilié à l'Université de Montréal et à l'Université de Sherbrooke. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre site internet : <http://santesaglac.com/>

### 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'exprime 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 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** 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.

## PERSONNES RESPONSABLES ET GROUPE DE TRAVAIL

Madame Hélène Boivin, directrice des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique, a été désignée à titre de responsable du plan d'action conformément à l'article 61.4 de la Loi. La chargée de projet pour l'élaboration du plan d'action est Shirley Hébert, agente de planification, programmation et recherche à la Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique. De plus, Monsieur Gilles Gauthier est collaborateur au projet comme patient partenaire. Ce rôle permet d'avoir un œil externe pour l'appréciation de l'avancement des travaux et d'être un agent de sensibilisation.

MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE	
Dany BOUDREAU	Conseillère aux bâtiments, Direction logistique et services techniques
Joëlle SAVARD	Agente d'information, Service des relations médias et communications publiques
Marie-Pier MAHEUX	Agente d'information, Communications internes, Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
Nadia GAGNÉ	Agente de gestion du personnel, Activités de rétention, d'attraction et de dotation, Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
Sandrine Laflamme-Breault	Agente d'approvisionnement, Direction des ressources financières
Shirley HÉBERT	Agente de planification, programmation et recherche, Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Le comité de pilotage a tenu sept rencontres entre le 21 avril 2017 et le 31 mars 2018. Les objectifs principaux des rencontres ont été : de faire état de l'avancement des travaux et de soutenir les membres pour la réalisation de leurs livrables. De plus, le comité a effectué le bilan de l'année 2017-2018 et actualisé les mesures pour les prochaines années avec le diagnostic organisationnel réalisé en 2016.

Au cours de l'année 2017-2018, nous avons consulté et sollicité à plusieurs reprises le comité d'aménagement urbain. Nous avons officialisé cette collaboration et partenariat au début de l'année 2018 et ce comité devient donc, le comité consultatif du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Le comité d'aménagement urbain a dans son mandat le support à la communauté pour l'amélioration de l'intégration et la participation sociale de sa clientèle. La Direction DI-TSA-DP a mis en place un comité-conseil qui a pour mandat de proposer des recommandations ayant trait à l'accessibilité et à l'atténuation de barrières architecturales concernant l'aménagement de lieux publics, et d'assurer une vigie en lien avec les meilleures pratiques en la matière. L'atteinte de cet objectif permettra aux usagers vivant avec une déficience physique (auditive, langagière, motrice ou visuelle), une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme d'avoir une intégration maximale favorisant une participation sociale optimale.

MEMBRES DU COMITÉ D'AMÉNAGEMENT URBAIN	
Francine Gagnon	Directrice générale, Groupement des organismes des personnes handicapées du Saguenay
Gilles Gauthier	Patient ressource
Marc Boulianne	Spécialiste en orientation et mobilité, Programme en déficience visuelle, CRDP Le Parcours
Nadyne Gobeil	Ergothérapeute, Programme des aides techniques, CRDP Le Parcours
Réal Legendre	Coordonnateur DI-TSA-DP, Direction DI-TSA-DP
Véronique Tremblay	Coordonnatrice DI-TSA-DP, CRDP Le Parcours

## MESURES D'ACCOMMODEMENT

Voici des exemples de mesure d'accommodement en vigueur dans le CIUSSS :

- Adaptation de deux postes de travail pour des employés ayant une déficience auditive.
- Le site Internet du programme québécois de dépistage du cancer du sein du Saguenay–Lac-Saint-Jean, nous pouvons retrouver un tableau informatif en lien avec l'accessibilité physique à la mammographie pour les femmes à mobilité réduite, centres désignés du Saguenay–Lac-Saint-Jean : <http://pqdcs.santesaglac.com/ou-passer/ou-passer-une-mammographie-de-depistage#>
- Un processus évaluant la possibilité de réaménager et d'adapter les tâches de travail d'un professionnel présentant une perte d'audition significative, en vue d'assurer une réalisation optimale et sécuritaire de ses fonctions professionnelles.
- L'adaptation des tests de sélection en fonction du handicap de la personne : offrir plus de temps pour réaliser le test, remplir le test sur ordinateur plutôt qu'à l'écrit, etc.
- Une liste d'interprètes du langage est disponible en cas de besoin.
- L'adaptation des documents par des professionnels lors de difficultés visuelles des clients (caractères augmentés et noircis).
- L'assistance lors de la complétion de demande d'accès ou lors de consultation de dossiers.
- La demande de modification du standard pour les cartes professionnelles des employés du programme déficience visuelle.
- L'achat et l'installation d'équipements adaptés à la clientèle facilitant les transferts et déplacements dans le service (ex. : installation de barres d'appui fixes au mur, chaises et tables adaptées et ajustables selon les besoins de la clientèle, etc.).
- L'utilisation d'écouteurs amplifiant le son de la voix dans le but de faciliter la compréhension des échanges verbaux.
- Le développement de formations adaptées pour les personnes analphabètes et non voyantes par le Service de néphrologie, ainsi que la création d'outils d'enseignement personnalisés en dialyse et hémodialyse nocturne.

## BILAN DES MESURES 2017-2018

SENSIBILISATION / PROMOTION				
Obstacle	Objectif	Indicateurs de résultats	Statut	Bilan 2017-2018
Méconnaissance des actions posées en lien avec l'accessibilité et l'intégration des personnes handicapées	Faire connaître le plan d'action à l'ensemble du personnel du CIUSSS, aux partenaires et à la population en général	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les actions du plan de communication seront réalisées</li> <li>% d'augmentation du niveau de connaissance.</li> </ul>	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépôt du Plan d'action 2016- 2018 sur le site Web CIUSSS</li> <li>Promotion de la Semaine nationale des personnes handicapées du 1 au 7 juin 2017 sur nos réseaux sociaux et le site Web</li> <li>Parution de l'article dans le journal interne de septembre 2017 qui annonce le plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS : 236 consultations du document « <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2018</i> »</li> <li>Organisation de présentation et collecte de données des obstacles auprès des organismes communautaires de la région</li> <li>Présentation du plan d'action auprès des gestionnaires de la direction DI-TSA-DP et ainsi que les gestionnaires du soutien à domicile le 20 septembre 2017</li> <li>Promotion de la journée internationale des PH du 3 décembre 2017 : visuel sur l'Intranet, sur le site Web et nos réseaux sociaux</li> <li>Parution d'un blogue sur l'Intranet signé par le comité d'aménagement en janvier 2018 ayant comme titre « <i>Se mettre à la place de l'autre</i> » - 500 personnes ont cliqué sur la page du blogue</li> <li>Article paru dans le journal interne de janvier 2018 : <i>La collaboration d'un patient partenaire pour l'accessibilité des services</i>; l'article portait sur les réalités vécues par les personnes en situation de handicap exprimé par le patient ressource Monsieur Gauthier : 1293 personnes ont consulté le journal</li> <li>Création de la section <i>Accessibilité universelle</i> pour les personnes handicapées dans l'Intranet en février 2018</li> </ul>



SENSIBILISATION / PROMOTION				
Obstacle	Objectif	Indicateurs de résultats	Statut	Bilan 2017-2018
Méconnaissance des obligations d'accessibilité pour les personnes handicapées	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> »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Article paru dans le journal CIUSSS « <i>Le Lien</i> »</li> <li>Lien Internet sur le site Web CIUSSS</li> <li>% d'augmentation du niveau de connaissance</li> </ul>	En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chargée de projet a assisté à l'atelier de formation de l'OPHQ le 7 décembre 2017 en lien avec la politique gouvernementale « <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> »</li> <li>Dépôt de la politique gouvernementale ainsi que les outils explicatifs développés par l'OPHQ, dans la section <i>Accessibilité universelle personnes handicapées</i> de l'Intranet.</li> </ul>
Méconnaissance des mesures d'accommodement possibles et disponibles dans le CIUSSS	Faire connaître les mesures d'accommodement disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portrait complet et détaillé des mesures d'accommodement disponibles</li> <li>Toutes les actions de la stratégie de diffusion seront réalisées</li> <li>% d'augmentation du niveau de connaissance</li> </ul>	En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Texte de sensibilisation aux obligations et aux mesures d'accommodement dans la <i>section Accessibilité universelle</i> de l'intranet</li> <li>Article dans le journal interne « <i>Le lien</i> » de mars 2018 ayant comme thème la politique et les mesures d'accommodement</li> </ul>

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX				
Obstacle	Objectif	Indicateurs de résultats	Statut	Bilan 2017-2018
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'installations accessibles</li> <li>• Nombre de collaborations entre la direction des services techniques et les directions de réadaptation</li> </ul>	En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réservation d'une somme de 200 000 \$ provenant de l'enveloppe régionale 2016-2017 de maintien des actifs pour la réalisation de travaux d'amélioration de l'accessibilité dans les immeubles « <i>propriété réseau</i> »</li> <li>• Réservation d'une somme de 25 000 \$ provenant de l'enveloppe régionale 2017-2018 de rénovation fonctionnelle pour la création d'une salle de toilette adaptée près de la cafétéria de l'hôpital de Chicoutimi</li> <li>• Production de la reddition de compte pour le ministère de la Santé et des Services sociaux : Plan décennal pour l'amélioration de l'accessibilité aux personnes handicapées</li> <li>• Présentation des mesures à l'équipe du service du fonctionnement et des installations matérielles de la Direction logistique et services techniques</li> <li>• Inventaire en lien avec le document gouvernemental <i>Norme de conception sans obstacle</i>. La visite régionale aura permis de comprendre que les problématiques sont moindres qu'anticipées</li> <li>• L'inventaire a été fait selon les prémisses suivantes :  <b>Hôpitaux</b> : secteurs priorités selon l'achalandage (stationnement, hall d'entrée principale, urgence, cliniques externes, cafétéria).  <b>CHSLD, CLSC, Centre de réadaptation</b> : stationnement, hall d'entrée</li> <li>• Plans d'interventions immobilières pour les 6 réseaux locaux - Les projets prioritaires ont été établis selon les éléments suivants : envergure de la dépense, opportunité. De plus, 6 critères ont guidé les plans d'interventions immobilières :  #1 Assurer une accessibilité sécuritaire aux usagers des installations  #2 Assurer une accessibilité sans obstacle à tous immeubles du réseau</li> </ul>
Certains équipements des installations du CIUSSS offrent une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer que les paramètres des ascenseurs soient adaptés pour tous types d'incapacité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'ascenseurs pleinement accessibles et adaptés</li> </ul>	En cours	
Bureaux d'accueil et d'information de certaines installations du CIUSSS non adaptés pour les personnes se présentant en fauteuil roulant ou de petite taille	S'assurer que les bureaux d'accueil et d'information soient accessibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'adaptation de bureaux d'accueil et d'information ou nombre de mesures alternatives mises en place</li> </ul>	En cours	
Plusieurs installations du CIUSSS n'ont pas de stationnement adapté réservé et certains stationnements adaptés réservés ne sont pas pleinement accessibles (exemples : pente, espace restreint, etc.)	Revoir l'ensemble de nos stationnements afin que ceux-ci répondent aux exigences de disponibilité et d'accessibilité des lieux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de stationnements adaptés réservés par installation en fonction de sa vocation et du volume de clientèle</li> </ul>	En cours	

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX				
Obstacle	Objectif	Indicateurs de résultats	Statut	Bilan 2017-2018
				<p>#3 Assurer une accessibilité sans obstacle aux espaces et aux commodités à fort achalandage par les usagers</p> <p>#4 Tendre, le plus possible, vers une accessibilité universelle des immeubles « <i>propriété réseau</i> » à fort achalandage</p> <p>#5 Tendre, le plus possible, vers une accessibilité universelle des espaces et aux commodités, « <i>propriété-réseau</i> » à fort achalandage par les usagers.</p> <p>#6 Assurer une accessibilité facilitant la dispensation de soins pour clientèle vulnérable</p>
Méconnaissance de la réalité des personnes handicapées en lien avec l'accessibilité aux bâtiments	Sensibiliser le personnel de la DLST aux réalités des personnes handicapées en lien avec l'accessibilité aux bâtiments	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'activités de sensibilisation réalisées</li> </ul>	Reporté	

MOYENS DE COMMUNICATION				
Obstacle	Objectif	Indicateurs de résultats	Statut	Bilan 2017-2018
Les sites Web des différentes installations sont toujours existants et l'information n'est pas centralisée	Rendre le site Web du CIUSSS accessible à l'ensemble des personnes en situation de handicap	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de sites Web existants et répondant aux standards d'accessibilité Web</li> </ul>	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nouveau site Web du CIUSSS respecte les directives obligatoires du Conseil du trésor concernant les standards sur l'accessibilité du Web</li> <li>Lancement du nouveau site le 1<sup>er</sup> mars 2018</li> <li>Fermeture de 2 des 5 sites Web</li> </ul>

<b>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX / ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES / SENSIBILISATION / PROMOTION</b>				
<b>Obstacle</b>	<b>Objectif</b>	<b>Indicateurs de résultats</b>	<b>Statut</b>	<b>Bilan 2017-2018</b>
Les personnes handicapées n'ont pas d'outil à leur disposition leur permettant de planifier leurs déplacements dans les installations du CIUSSS	Permettre aux personnes de pouvoir planifier leurs déplacements en mettant à leur disposition un outil Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet planifié</li> </ul>	En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des cartes interactives dans le site Web</li> <li>Phase 1 : plan des hôpitaux</li> </ul>

<b>ACCÈS À L'EMPLOI</b>				
<b>Obstacle</b>	<b>Objectif</b>	<b>Indicateurs de résultats</b>	<b>Statut</b>	<b>Bilan 2017-2018</b>
Faible proportion de personnes handicapées en emploi au sein de notre établissement	Mettre en place des actions permettant l'accessibilité aux emplois du CIUSSS pour les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le pourcentage d'augmentation de personnes handicapées en emploi dans le CIUSSS</li> </ul>	En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans tous les affichages externes, il y a mention de l'application du programme d'accès à l'égalité et que les candidatures des personnes issues des groupes visés en les nommant sont encouragées</li> <li>Tous les affichages externes de poste indiquent que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins</li> <li>Au besoin, cas par cas, il y a adaptation des outils de sélection : faire des entrevues de sélection Skype ou des rencontres téléphoniques au besoin</li> <li>Document réalisé : Balise d'entrevue qui s'adresse au gestionnaire lors de processus de sélection externe et qui fait mention de l'application du programme d'accès à l'égalité</li> </ul>
Les mesures en lien avec le programme d'accès à l'égalité et en emploi sont méconnues	Faire connaître les expériences positives d'intégration en emploi dans notre établissement au personnel, aux partenaires et à l'ensemble de la population	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de diversification de modèles présentés dans le CIUSSS</li> </ul>	Reporté	

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES				
Obstacle	Objectif	Indicateurs de résultats	Statut	Bilan 2017-2018
Documents d'appel d'offres ne comprennent pas de section sur l'accessibilité pour les personnes handicapées	Tous les processus d'appel d'offres doivent inclure des critères en lien avec l'accessibilité des produits et services aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisition de biens et de services tenant compte de l'accessibilité des personnes handicapées</li> </ul>	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les agents d'approvisionnement ont été informés de sensibiliser le comité de travail sur l'accessibilité des produits et services aux personnes handicapées</li> <li>Dans la « <i>Fiche d'élaboration du besoin</i> », nous avons inclus la question : « <i>Avez-vous pris en considération l'accès des personnes handicapées lors de l'élaboration de vos besoins?</i> »</li> </ul>

APPROVISIONNEMENT ACCESSIBLE				
Obstacle	Objectif	Indicateurs de résultats	Statut	Bilan 2017-2018
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services	Le processus d'acquisition de biens et de services doit prévoir à l'étape de l'identification des besoins par les demandeurs, une description des mesures pour rendre accessibles les services aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisition de biens et de services tenant compte de l'accessibilité des personnes handicapées</li> </ul>	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les agents d'approvisionnement ont été informés de sensibiliser le comité de travail sur l'accessibilité des produits et services aux personnes handicapées.</li> <li>Dans la « <i>Fiche d'élaboration du besoin</i> », nous avons inclus la question : « <i>Avez-vous pris en considération l'accès des personnes handicapées lors de l'élaboration de vos besoins?</i> »</li> </ul>

INITIATIVES AYANT COMME OBJECTIF DE RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION VUES DANS LE CIUSSS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Article dans le journal interne « <i>Le Lien</i> » de janvier 2018 écrit par Mélissa Lavoie, infirmière, M.Sc., professeure, module des sciences infirmières, Université du Québec à Chicoutimi et Éva-Marjorie Couture, M.D.-CMFC-M.SC., GMF-U de Chicoutimi : <i>Est-ce que mes patients comprennent les documents que je leur remets?</i></li> <li>Mardi le 13 février 2018 : Activité de sensibilisation aux réalités vécues des personnes vivant avec une déficience visuelle au comité de direction CIUSSS. L'objectif était de faire vivre les impacts d'une déficience visuelle sur la réalisation des habitudes de vie. L'activité repose sur la théorie de quand on vit une situation, on est à la fois plus attentif et plus en mesure de soutenir ceux qui vivent cette situation autour de nous.</li> </ul>

## MESURES RETENUES POUR 2018-2020

SENSIBILISATION / PROMOTION								
Obstacle	Objectif	Mesure	Public	Direction responsable	Direction collaboratrice	Échéancier		Indicateur de résultat
						2018-19	2019-20	
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Conscientiser le personnel des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	<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> <li>Capsules de sensibilisation pour les nouveaux employés et les employés actuels des installations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> <li>Interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DRHCAJ</li> <li>DI-TSA-DP</li> <li>DRHCAJ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les directions</li> <li>Toutes les directions</li> </ul>	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de personnes ayant participé au concours associé à l'outil interactif</li> <li>Outil de sensibilisation dans la démarche d'intégration des nouveaux employés</li> </ul>
	Comprendre les impacts d'une limitation ou d'une déficience sur la réalisation des habitudes de vie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser des activités de sensibilisation sur le terrain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DRHCAJ</li> <li>DI-TSA-DP</li> </ul>	Toutes les directions	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'activités de sensibilisation de réalisées</li> <li>Nombre de participants</li> <li>Commentaires obtenus</li> </ul>
	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux réalités des différents types d'incapacité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécifique pour le personnel d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DSM</li> </ul>	DRHCAJ DITSADP	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outil de formation</li> <li>Nombre de personnes formées</li> </ul>
Méconnaissance des actions posées en lien avec l'accessibilité et l'intégration des personnes handicapées	Faire connaître le plan d'action à l'ensemble du personnel du CIUSSS, aux partenaires et à la population en général	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moyen pour auditer le niveau de connaissance des employés</li> <li>Élaborer une stratégie de communication pour le plan 2018-2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> <li>Externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DRHCAJ</li> <li>DI-TSA-DP</li> </ul>	Toutes les directions	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau de connaissance et d'intégration de la sensibilisation</li> <li>Toutes les actions de la stratégie de communication sont réalisées</li> </ul>

### Signification des acronymes :

DLST : Direction de la logistique et services techniques

DI-TSA-DP : Direction en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

DRHCAJ : Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

DRF : Direction des ressources financières

SRMCP : Service des relations médias et communications publiques

DSM : Direction des services multidisciplinaires

SENSIBILISATION / PROMOTION								
Obstacle	Objectif	Mesure	Public	Direction responsable	Direction collaboratrice	Échéancier		Indicateur de résultat
						2018-19	2019-20	
Méconnaissance des obligations d'accessibilité pour les personnes handicapées	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> »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moyen pour auditer le niveau de connaissance des employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DRHCAJ</li> <li>DI-TSA-DP</li> </ul>	Toutes les directions	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau de connaissance et d'intégration de la sensibilisation</li> </ul>
Méconnaissance des mesures d'accommodement possibles et disponibles dans le CIUSSS	Faire connaître les mesures d'accommodement disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionner les représentants de chaque direction pour approfondir la collecte de données</li> <li>Moyen pour rendre accessibles les mesures d'accommodement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DRHCAJ</li> <li>DDITSADP</li> </ul>	Toutes les directions	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau de connaissance</li> </ul>

**Signification des acronymes :**

DLST : Direction de la logistique et services techniques

DI-TSA-DP : Direction en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

DRHCAJ : Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

DRF : Direction des ressources financières

SRMCP : Service des relations médias et communications publiques

DSM : Direction des services multidisciplinaires

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX								
Obstacle	Objectif	Mesure	Public	Direction responsable	Direction collaboratrice	Échéancier		Indicateur de résultat
						2018-19	2019-20	
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualisation de tous les plans d'interventions immobiliers en fonction de la collecte de données 2017-2018</li> <li>Rendre les entrées principales accessibles</li> <li>Faciliter l'accès aux commodités de base : toilettes, accueil, poste de sécurité, téléphones publics, guérites de paiement de stationnement, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> <li>Externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DLST</li> </ul>		X	X	Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées
Plusieurs installations du CIUSSS n'ont pas de stationnement adapté réservé et certains stationnements adaptés réservés ne sont pas pleinement accessibles (exemples : pente, espace restreint, etc.).	Revoir l'ensemble des stationnements afin que ceux-ci répondent aux exigences de disponibilité et d'accessibilité des lieux	<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>Interne</li> <li>Externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DLST</li> </ul>		X	X	Plusieurs installations du CIUSSS n'ont pas de stationnement adapté réservé et certains stationnements adaptés réservés ne sont pas pleinement accessibles (exemples : pente, espace restreint, etc.)

**Signification des acronymes :**

DLST : Direction de la logistique et services techniques

DI-TSA-DP : Direction en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

DRHCAJ : Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

DRF : Direction des ressources financières

SRMCP : Service des relations médias et communications publiques

DSM : Direction des services multidisciplinaires



ACCESSIBILITÉ DES LIEUX								
Obstacle	Objectif	Mesure	Public	Direction responsable	Direction collaboratrice	Échéancier		Indicateur de résultat
						2018-19	2019-20	
Certains équipements des installations du CIUSSS offrent une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer que les paramètres des ascenseurs soient adaptés pour tous types d'incapacité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lors des travaux de réfection des ascenseurs, ajuster les paramètres d'ascenseur afin qu'ils répondent aux besoins de tous types d'incapacité : ajout d'une assistance vocale, ajout des paramètres en braille, ajuster la hauteur des panneaux de commande, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> <li>Externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DLST</li> </ul>		X	X	Certains équipements des installations du CIUSSS offrent une accessibilité réduite pour les personnes handicapées
Bureaux d'accueil et d'information de certaines installations du CIUSSS non adaptés pour les personnes se présentant en fauteuil roulant ou de petite taille	S'assurer que les bureaux d'accueil et d'information soient accessibles	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> <li>Externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DLST</li> </ul>		X	X	Bureaux d'accueil et d'information de certaines installations du CIUSSS non adaptés pour les personnes se présentant en fauteuil roulant ou de petite taille

**Signification des acronymes :**

DLST : Direction de la logistique et services techniques

DI-TSA-DP : Direction en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

DRHCAJ : Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

DRF : Direction des ressources financières

SRMCP : Service des relations médias et communications publiques

DSM : Direction des services multidisciplinaires

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX / ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES / SENSIBILISATION / PROMOTION								
Obstacle	Objectif	Mesure	Public	Direction responsable	Direction collaboratrice	Échéancier		Indicateur de résultat
						2018-19	2019-20	
Les personnes handicapées n'ont pas d'outil à leur disposition leur permettant de planifier leurs déplacements dans les installations du CIUSSS	Permettre aux personnes de pouvoir planifier leurs déplacements en mettant à leur disposition un outil Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire connaître les cartes interactives au personnel et aux usagers</li> <li>Phase 2 : intégrer plus d'installations et bonifier l'information disponible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne</li> <li>Externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SRMPC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DLST</li> <li>DI-TSA-DP</li> </ul>	X	X	Utilisation des cartes interactives

ACCÈS À L'EMPLOI								
Obstacle	Objectif	Mesure	Public	Direction responsable	Direction collaboratrice	Échéancier		Indicateur de résultat
						2018-19	2019-20	
Les mesures en lien avec le programme d'accès à l'égalité et en emploi sont méconnues	Faire connaître les expériences positives d'intégration en emploi dans notre établissement au personnel, aux partenaires et à l'ensemble de la population	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de diversification de modèles présentés dans le CIUSSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DRHCAJ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SRMPC</li> </ul>	X	X	Nombre de diversification de modèles présentés dans le CIUSSS

**Signification des acronymes :**

DLST : Direction de la logistique et services techniques

DI-TSA-DP : Direction en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

DRHCAJ : Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

DRF : Direction des ressources financières

SRMCP : Service des relations médias et communications publiques

DSM : Direction des services multidisciplinaires

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES								
Obstacle	Objectif	Mesure	Public	Direction responsable	Direction collaboratrice	Échéancier		Indicateur de résultat
						2018-19	2019-20	
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>Projet pilote : Élaborer une démarche standard dans un secteur pour la révision des documents offerts au public afin de réduire les obstacles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Externe</li> <li>Interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DI-TSA-DP</li> </ul>	Toutes les directions	X	X	Démarche standard applicable

**Signification des acronymes :**

DLST : Direction de la logistique et services techniques

DI-TSA-DP : Direction en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

DRHCAJ : Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

DRF : Direction des ressources financières

SRMCP : Service des relations médias et communications publiques

DSM : Direction des services multidisciplinaires

APPROVISIONNEMENT ACCESSIBLE								
Obstacle	Objectif	Mesure	Public	Direction responsable	Direction collaboratrice	Échéancier		Indicateur de résultat
						2018-19	2019-20	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se référer aux mesures pour Sensibilisation / Promotion</li> <li>• La collecte de données pour l'appréciation du niveau de connaissance orientera les actions de sensibilisation pour ce public cible</li> <li>• Mettre en place un processus qui encadre les choix lors de l'élaboration des besoins</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• DI-TSA-DP</li> <li>• DRF</li> </ul>	Toutes les directions	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Action de sensibilisation</li> <li>• Processus standard</li> </ul>

**Signification des acronymes :**

DLST : Direction de la logistique et services techniques

DI-TSA-DP : Direction en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

DRHCAJ : Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

DRF : Direction des ressources financières

SRMCP : Service des relations médias et communications publiques

DSM : Direction des services multidisciplinaires

## AMÉLIORATION DES SERVICES OFFERTS

### Bureau collaboration et partenariat patient

Le Bureau collaboration et partenariat patient (BCPP) est sous la propriété de la Direction qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE). Le BCPP a comme mandat de soutenir les différentes équipes afin qu'elles puissent déployer des stratégies leur permettant d'agir en partenariat avec le patient et s'assurer de son apport, et ce, dans une approche d'amélioration continue. Le partenariat patient est plus qu'une mode, le partenariat patient est soutenu par une volonté conjointe d'Agrément Canada, du MSSS et de la Direction du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Qu'est-ce qu'un patient partenaire ? Personne progressivement habilitée, au cours de son parcours de santé, à faire des choix de santé libres et éclairés. Ses savoirs expérientiels sont reconnus et ses compétences de soins développées avec l'aide des intervenants de l'équipe de soins et services. Respecté dans tous les aspects de son humanité, il est membre à part entière de cette équipe en ce qui concerne les soins et services qui lui sont offerts. Tout en reconnaissant et en respectant l'expertise des membres de l'équipe, il oriente leurs préoccupations autour de ses besoins et de son projet de vie.

Un des nombreux exemples de collaboration est l'activité du 17 novembre 2017. Le Programme d'aides techniques (PAT) a tenu sa journée annuelle de réflexion avec tous ses employés. Cette journée s'est déroulée sous le thème du partenariat patient et a permis de sensibiliser les employés aux notions de partenariat patient et de co-construction. Au total, trente personnes y assistaient

Les patients ressources impliqués, Martin Boutin et Raymond Gervais, ainsi que le patient coach Gilles Gauthier, ont été invités à participer aux réunions du comité de travail ainsi qu'à la journée, au même titre que les employés. Cette journée a permis à l'équipe du PAT de s'engager dans un mode d'amélioration continue en collaboration avec ses clients afin de cibler les prochaines actions à valeur ajoutée à mettre en œuvre pour améliorer la réponse aux besoins prioritaires de la clientèle. Félicitations à toute l'équipe du PAT et son chef, Simon Gélinas, pour cette journée remarquable!

### BILAN DES PLAINTES

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 indique le nombre de plaintes reçues et traitées. Dans la dernière année, il y a une seule plainte en lien avec les services et documents offerts au public. Cette plainte est en lien avec l'accès au stationnement. Nous avons obtenu cette donnée en collaboration avec le bureau du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

## CONCLUSION

Le CIUSSS s'engage à contribuer à l'inclusion et la participation sociale des personnes en situation de handicap dans la communauté. Le plan d'action sera rendu public sur son site Web à la suite de son adoption par le comité de direction et par le conseil d'administration du 25 avril 2018. Le présent document est en vigueur à la date d'adoption par le conseil d'administration du CIUSSS. 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 2017-2018 et le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2020.

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

Shirley Hébert, agente de planification, de programmation et de recherche  
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean  
Centre de réadaptation en déficience physique Le Parcours  
2230, rue de l'hôpital  
Jonquière (Québec) G7X 7X2  
Téléphone : 418 695-7700, poste 2462  
Télécopieur : 418 695-7798  
Courriel : shirley.hebert.siege.social@ssss.gouv.qc.ca

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

**Québec** 