

Bilan des réalisations 2018-2019 et Plan d'action 2019-2020

dans le cadre du Plan d'action 2017-2020 à l'égard des personnes handicapées – Version 2

**Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec**

Produit par Lyne Girard, directrice générale adjointe aux programmes sociaux et de réadaptation et directrice du programme déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

13 mars 2019



Adoption le 2019-03-26
(résolution CA-2019-31)

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Présentation du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec.....	4
3. Groupe de travail responsable du Plan d'action	4
4. Bilan des réalisations 2018-2019	6
5. Plan d'action pour l'année 2019-2020.....	19
<i>L'accessibilité aux installations.....</i>	<i>19</i>
<i>L'approvisionnement en biens et services accessibles</i>	<i>19</i>
<i>L'accessibilité aux documents et services du CIUSSS MCQ.....</i>	<i>19</i>
<i>La planification des communications et d'activités de sensibilisation dont la Semaine québécoise des personnes handicapées.....</i>	<i>20</i>
<i>Les satisfactions/insatisfactions (nombre de plaintes 2017-2018) et consultation auprès des personnes en situation de handicap.....</i>	<i>20</i>
6. Reddition de compte 2017-2018 liée à la Politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »	20
7. Conclusion	21

1. Introduction

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) présente son bilan annuel 2018-2019 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2017-2020 ainsi que son Plan d'action annuel 2019-2020. Conformément à 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 MCQ, a l'obligation de produire un plan d'action annuel visant à éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions.

En mai 2017, le CIUSSS MCQ déposait, suite à l'adoption par le conseil d'administration, son premier PAPH à l'OPHQ et au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Depuis, une majorité de directions ainsi que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ont poursuivi leurs travaux pour l'actualisation des mesures et des actions identifiées à l'intérieur de ce plan.

Le territoire MCQ compte approximativement 514 899 habitants. En 2011, 33,7 % de la population âgée de 15 ans et plus présentait une incapacité légère, modérée ou grave sur le territoire¹. Le CIUSSS MCQ, par le dépôt de son bilan annuel, présente l'état d'avancement des actions réalisées ou entreprises par l'établissement relativement à sa mission et les services qu'elle rend à la population ainsi qu'à son personnel afin d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. La finalité poursuivie par cette démarche consiste à favoriser la participation sociale des personnes en situation de handicap, et ce, dans une perspective inclusive.

¹ Fournier, C., Cazale, L., (2013). «Prévalence de l'incapacité dans la population québécoise de 15 ans et plus», dans une Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 : Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité, Volume 2, Institut de la statistique du Québec, p. 39-50.

2. Présentation du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Le CIUSSS MCQ a été créé le 1^{er} avril 2015. Celui-ci est issu du regroupement de 12 établissements publics de santé et de services sociaux et de l'Agence de la santé et des services sociaux de la région sociosanitaire MCQ.

Il a la responsabilité d'assurer une intégration des soins et services offerts à la population de son réseau territorial. Il veille à l'organisation des services et à leur complémentarité dans le cadre de ses différentes missions (CH, CLSC, CHSLD, centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, centres de réadaptation, santé publique), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités locales.

Le CIUSSS MCQ met de l'avant sa vision qui est de créer, par un leadership collectif, un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux performant et offrant des services de haute qualité pour la population de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Il oriente ses services selon les valeurs de respect, d'engagement, d'imputabilité, de transparence, de solidarité, d'équité, de qualité et d'innovation. De plus, le code d'éthique de l'organisation guide ses décisions et encadre ses actions.

Le CIUSSS MCQ compte à ce jour 17 446 employés et cadres qui se répartissent au sein de 16 directions ainsi que 899 médecins.

L'organisation comprend 142 installations offrant une diversité de services de proximité à la population sur l'ensemble du territoire MCQ.

3. Groupe de travail responsable du Plan d'action

Madame Lyne Girard, directrice générale adjointe des programmes sociaux et de réadaptation et directrice du programme en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP), a été désignée, à titre de responsable du Plan d'action pour le CIUSSS MCQ. Cette dernière a confié le mandat de coordonner les travaux à monsieur Martin Dionne, adjoint à la directrice du programme DI-TSA-DP avec la collaboration de monsieur Marc-André Brassard, agent de planification, de programmation et de recherche.

En plus de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les directions impliquées dans l'actualisation des actions et des mesures du PAPH sont les suivantes :

- Direction des services multidisciplinaires (DSM) : M. Hugo Toupin
- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) volet ressources humaines : M^{mes} Sonia Vivier et Pascale Fortier Grandmaison
- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) volet communications : M^{mes} Fanny Houle et Josiane Gagnon
- Direction de la logistique (DL) : MM. Franco Tomas et Jean-François Bouvette
- Direction des services techniques (DST) : M. Sébastien Rhéaume et M^{me} Véronic Vachon
- Direction des ressources informationnelles (DRI) : M. David Boudreault
- Direction du programme déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP) : M. Paul-Antoine Beaudoin, M^{med} Anne-Élisabeth Viel et Nancy Milette
- Direction du programme jeunesse – famille (DPJF) : M^{me} Louise Luneau
- Direction du programme santé mentale adulte et dépendance (DPSMAD) : M^{me} Julie Desaulniers

- Direction du programme soutien à l'autonomie de la personne âgée (DPSAPA) : M^{me} Manon Doucet (2017-2018) et représentant à confirmer pour 2019
- Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE) : M^{mes} Sandra Vachon et Nancy Gilbert

Nous tenons également à souligner l'implication et remercier :

- M^{me} Nathalie Bishop, à titre de première coordonnatrice du PAPH, qui, grâce à ses travaux antérieurs, a contribué à la réalisation du bilan actuel
- M^{me} Annie Carrier, pour sa collaboration au secrétariat et corrections

4. Bilan des réalisations 2018-2019

A) Accès à l'emploi pour les personnes en situation de handicap (Secteurs d'activités visés : DRHCAJ, volet RH et DI-TSA-DP)

Objectifs	Moyens envisagés	Échéancier	État de réalisation
<p>Connaître le cadre légal à l'égard des obligations et responsabilités quant à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap</p> <p>S'approprier les critères définissant une personne en situation de handicap</p> <p>Mettre en place des activités de sensibilisation aux besoins des employés en situation handicap</p>	<p>Diffusion de l'information auprès des gestionnaires qui permettra de poursuivre et faciliter la mise en place d'adaptations, de mesures d'accommodement et de soutien auprès d'employés en situation de handicap afin que ceux-ci puissent s'intégrer au sein de l'organisation et exercer pleinement les fonctions de leur poste.</p> <p>Présentation du PAPH au comité de coordination DRHCAJ et diffusion à tous les gestionnaires de la DRHCAJ.</p> <p>Diffusion du Bilan du PAPH (version 1) et du PAPH (version 2) aux gestionnaires du CIUSSS et les rendre accessibles au personnel.</p>	<p>2018 Réalisé En continu</p>	RÉALISÉ
<p>Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019 Le bilan (version 1) ainsi que le PAPH (version 2) sont accessibles et ont été diffusés.</p>			

Améliorer en continu le processus de dotation pour tenir compte des particularités des personnes en situation de handicap	Affichage des offres d'emploi sur les sites travaillerensante.com et santemontreal.qc.ca accessibles pour tout public avec la mention que le CIUSSS souscrit au programme d'accès à l'égalité en emploi.	2018-2019	RÉALISÉ
	Précision dans les affichages de postes que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes en situation de handicap.	2018-2019	ANNULÉ*
	Définition des modalités, outils et milieux d'entrevue de sélection adaptés en fonction des besoins de la personne en situation de handicap (mesures de redressement du programme d'accès à l'égalité en emploi).	2018-2019 Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
	Gabarit des guides d'entrevue précisant l'engagement de l'organisation à l'accès à l'égalité en emploi des personnes en situation de handicap.	2018	RÉALISÉ
<p>Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019 * Au niveau des affichages de postes à l'interne, la convention collective locale régit ce qui doit être inscrit sur ses affichages et nous ne pouvons y inclure d'autres éléments, à moins d'entente avec les syndicats. - Les demandes d'adaptation en fonction des besoins de la personne en situation de handicap sont prises en compte et réalisées selon le besoin.</p>			

Avoir des politiques et procédures qui intègrent, de façon systématique, l'objectif d'accessibilité universelle	Intégration d'un libellé précisant le droit à l'égalité dans les gabarits existants encadrant la rédaction des politiques et procédures du CIUSSS MCQ. Intégration de directives aux gabarits existants pour orienter des actions quant aux adaptations possibles de l'écrit, lorsque requis, afin de répondre aux besoins de l'employé en situation de handicap.	2018	NON DÉBUTÉ
	Prévision de modalités pour permettre la diffusion de l'information aux gestionnaires sur les accommodements ou adaptations pour un employé en situation de handicap afin de bien le soutenir dans son intégration et l'exercice de ses fonctions	2019	NON DÉBUTÉ
	Explication des mesures d'adaptation et de soutien individualisé disponibles à la personne en situation de handicap qui en fait la demande (consultation de son dossier).	2019	NON DÉBUTÉ
Élaborer un Programme d'accès à l'égalité en emploi	Poursuite de la rédaction du Programme d'accès à l'égalité en emploi, incluant des objectifs quantitatifs, des mesures d'égalité des chances et de soutien, des modalités de consultation et d'information pour le personnel et préciser l'échéancier pour l'implantation des mesures retenues du Programme d'accès.	2018	PARTIELLEMENT RÉALISÉ <i>Poursuite</i>
Offrir un soutien adapté lors d'un stage ou un emploi pour la personne ayant un handicap	Un soutien individualisé à la personne ayant une DI, un TSA ou une DP et des adaptations au besoin lors de son intégration à un stage, plateau, emploi ou comme travailleur bénévole au CIUSSS MCQ.	2018-2020	RÉALISÉ <i>À poursuivre</i>
	Implication active dans la réalisation de l'engagement du CIUSSS MCQ à l'égard de l'intégration de personnes ayant une DI ou un TSA comme travailleurs bénévoles et atteindre l'objectif d'intégrer 200 personnes sur cinq ans.	2018-2020	
	Promotion et sensibilisation au CIUSSS MCQ sur l'accessibilité à des stages et sur l'employabilité des personnes ayant un handicap avec l'apport des acteurs suivants : regroupement d'organismes communautaires, personnes ayant une DI, un TSA ou une DP et employeurs.	2018-2020	

B) L'accessibilité aux installations (Secteurs d'activités visés : DST, DQEPE, DSM)

Objectifs	Moyens envisagés	Échéancier	État de réalisation
Rendre les installations accessibles pour les personnes en situation de handicap ET Formaliser la vision proactive de l'identification des besoins d'adaptation pour l'accessibilité aux bâtiments	Mobilisation du personnel afin de compléter le « Plan décennal d'accessibilité sans obstacles des bâtiments aux personnes handicapées, 2008-2018 ».	2019 Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
	Élaboration d'une liste des installations locatives avec une description générale de la situation d'accessibilité des lieux.	2020-2021	NON DÉBUTÉ
	Évaluation de la possibilité d'identifier un représentant des personnes ayant un handicap qui contribuerait à déceler et recueillir des problématiques relatives à l'accessibilité de bâtiments qui seraient transmises à la DST.	2018-2019	RÉALISÉ

Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019

La DST a réalisé des projets d'amélioration d'accessibilité 2018-2019, notamment :

- Hôtel-Dieu d'Arthabaska (Victoriaville) :
 - Projet Centre de soins ambulatoires (CSA) (en cours) : salle de toilette adaptée intégrée au projet et comptoir d'accueil adapté;
 - Projet d'aménagement de salle d'eau à l'UCDG.
- Centre d'hébergement de Warwick (en cours) : Aménagement d'un jardin prothétique.
- Centre d'hébergement de Warwick et centre d'hébergement du Roseau (Victoriaville) : remplacement des postes paliers des ascenseurs.
- Réfection de rampes d'accès et garde-corps au Centre d'hébergement Frédéric-Georges-Hériot (CHFGH) et automatisation d'une porte double pour avoir les largeurs requises de déplacements à mobilité réduite.

Une recension des salles disponibles dans les locaux occupés par la DQEPE sur l'ensemble du territoire a été réalisée, considérant le mandat concernant les usagers ressources, afin d'identifier les salles qui sont accessibles aux personnes vivant un handicap. La liste est disponible pour l'ensemble de la DQEPE et facilite la tenue de rencontres dans des lieux adaptés.

Intégrer l'objectif d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans la réalisation de projets de construction et de rénovation	Inscription d'une étape de validation traitant de l'accessibilité aux bâtiments au sein du processus de cheminement de projet.	2018 Planifié et Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
	Vérification que les professionnels (architectes et ingénieurs) aient une bonne compréhension des exigences quant à l'accessibilité prescrite par le Code national du bâtiment.	2018 Planifié et Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ <i>En continu</i>

Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019

L'objectif d'accessibilité est réalisé en continu dans tous les projets de construction pendant les consultations.

Formaliser la consultation de personnes en situation de handicap lors de la planification de projet	Dans la démarche de validation des plans de tout projet, inclusion d'une étape de consultation d'un usager-ressource représentant les personnes en situation de handicap dans le but d'identifier les conditions particulières au projet.	2018 Planifié et Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019 La DST consulte les usagers-ressources selon les mécanismes mis en place par la DQEPE pour favoriser leur intégration dans les projets de la direction des services techniques. Cette démarche est intégrée dans le processus de cheminement de projet.			

Intégrer la question de l'accessibilité lors des négociations avec les propriétaires pour la location des locaux	Intégration d'une clause abordant la question de l'accessibilité aux bâtiments dans les « Devis de performance » des futures ententes (baux), pour les espaces publics en location. Au renouvellement du bail, la direction responsable de l'installation avise la direction des services techniques si une problématique particulière est identifiée. Celle-ci pourra accompagner le locataire afin d'identifier quelles mesures d'accessibilité pourraient être mises en place et négociées avec le propriétaire.	2018 Planifié 2018-2020	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019 - Clause d'accessibilité déjà incluse dans les baux standards du gouvernement. À l'avis de renouvellement, la direction responsable du milieu de location peut signifier les améliorations requises pour l'accessibilité des lieux. - La DQEPE s'est assurée, de concert avec la DST, que des adaptations soient prises en compte lors de travaux de rénovation réalisés dans les locaux qu'elle utilise (ajout d'une salle d'eau). - Ajout dans le devis de l'appel d'offres pour la location d'espaces dans le secteur de Grand-Mère que les locaux doivent être accessibles pour les personnes avec un handicap pour la clinique externe en physiothérapie.			

C) L'approvisionnement en biens et services accessibles (Secteurs d'activités visés : DL)

Objectifs	Moyens envisagés	Échéancier	État de réalisation
Rédiger la première politique d'approvisionnement en biens et services du CIUSSS MCQ avec la mention d'un engagement à l'accessibilité universelle et des modalités pour l'actualiser	Inclusion d'une section dans la politique d'approvisionnement formalisant l'engagement et les procédés relatifs à l'achat et la location de biens et services tenant compte de leur accessibilité ou adaptabilité selon les besoins des personnes en situation de handicap.	2017	RÉALISÉ
	Intégration d'une section au plan de la gestion contractuelle.	2019-2020	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019 Pour la DL, action réalisée en 2017. Évaluation des actions à prendre lors du comité du plan de gestion contractuelle de mars 2019.			

Que les approvisionneurs soient familiarisés à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	Tenue d'une activité de familiarisation sur la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et particulièrement sur l'article 61.3 qui aborde précisément les processus d'approvisionnement.	2018-2019	RÉALISÉ
---	---	-----------	----------------

Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019

- Des activités d'information et de sensibilisation ont été réalisées auprès des comités suivants :
 - Comité de coordination de la direction de la logistique;
 - Comité de gestion de la direction adjointe de la logistique;
 - Comité de gestion élargi de la direction adjointe de la logistique.
- Consultation des documents de référence de l'OPHQ : « L'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées : Guide d'accompagnement - volet équipements de bureau ».
- Inscription au bulletin « *L'Approvisionnement accessible* » de l'OPHQ et partage aux chefs de service en approvisionnement des informations pertinentes, lorsque requis.
- Offre de nos services à l'OPHQ pour valider le contenu de l'activité formative webinaire sur l'approvisionnement.

Élaborer un formulaire de réquisition pour recenser les besoins d'accessibilité ainsi que les particularités à considérer lors de l'achat ou de la location de biens et services accessibles	Mise à jour du formulaire de réquisition pour inclure une section réservée aux personnes en situation de handicap incluant une consultation lors de l'émission d'un besoin et déploiement du formulaire pour utilisation uniforme.	2018	RÉALISÉ
---	--	------	----------------

Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019

Une section « Aide-mémoire Accessibilité » a été ajoutée au formulaire *Requête d'achats* du CIUSSS MCQ. La question suivante est adressée au demandeur pour l'achat ou la location d'un bien ou service : « Est-ce que l'achat ou la location de biens et/ou services favorise un environnement sans obstacle pour les personnes handicapées? ».

Recenser les équipements actuels accessibles	Élaboration d'un registre et convenir d'une méthode de recensement.	2020	REPORTÉ
---	---	------	----------------

Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019

Après consultation auprès de l'OPHQ, nous convenons que la DL reporte cette mesure. Elle sera évaluée en 2020.

D) L'accessibilité Web (Secteurs d'activités visés : DRHCAJ, volet communications et DRI)

Objectifs	Moyens envisagés	Échéancier	État de réalisation
Avoir un site WEB accessible afin de faciliter son utilisation par tous	Poursuivre l'actualisation du Plan directeur Web.	2018 Réalisé	RÉALISÉ
Avoir accès aux documents téléchargeables sur le site WEB pour les personnes en situation de handicap	Intégration des standards d'accessibilité au site Web. Inclusion des normes de littératie en référence pour des contenus Web.	2018-2019 Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
Rendre accessibles les contenus audio ou vidéo du site WEB	Évaluation de la faisabilité et les modifications à apporter pour rendre accessible l'intranet.		

E) L'accessibilité aux documents et services du CIUSSS MCQ (Secteurs d'activités visés : DRHCAJ, volet communications, DI-TSA-DP)

Objectifs	Moyens envisagés	Échéancier	État de réalisation
Pour sensibiliser et guider leurs employés lors de la réception de demandes d'accessibilité, les gestionnaires seront familiers avec : - la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées - le PAPH - les notions d'accessibilité universelle et d'accommodation, les droits, caractéristiques, besoins et réalités des personnes en situation de handicap	Sensibilisation des gestionnaires lors des rencontres de secteur.	2018-2019 Planifié et Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
	Sensibilisation des équipes par l'entremise des gestionnaires, particulièrement les employés en contact direct avec les usagers, leurs proches et le public.	2018-2020	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
<p>Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019</p> <ul style="list-style-type: none"> - DQEPE : Présentation de la politique d'accessibilité, des droits et des besoins des personnes handicapées, coanimée avec une usagère-ressource ayant un handicap lors d'une rencontre de direction (6 juin 2018). Les gestionnaires de la DQEPE et leurs équipes étaient présents à cette rencontre, incluant l'équipe du Bureau intégré de l'éthique (environ 47 personnes). - Activité de sensibilisation réalisée auprès des gestionnaires des directions suivantes : DQEPE, DPSMAD, DPJF, DSM ET DI-TSA-DP. 			

Présenter un recensement annuel des mesures d'accessibilité et d'accommodement réalisées en lien avec l'application de la politique gouvernementale : L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Élaboration et mise en place d'un système de collecte de données afin de répertorier les demandes d'accessibilité, les mesures mises en place et les achats/locations de biens et services accessibles/adaptés.	Reporté à 2020	REPORTÉ
	Dépôt d'un bilan annuel des mesures planifiées et mises en place dans le cadre de la révision annuelle du PAPH.	2018-2020 Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ <i>En continu</i>

Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019

- Un registre a été élaboré pour la DQEPE, afin de recenser les demandes d'accessibilité, les mesures mises en place, de même que les insatisfactions et suggestions d'amélioration. L'information sur la disponibilité du registre a été diffusée aux gestionnaires de la direction.
- Participation au bilan annuel par l'entremise de ce document.
- Imagerie médicale et médecine nucléaire : Tableau disponible sur Sharepoint pour consigner l'information lors des mesures prises pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.

Bonifier les politiques et procédures qui orientent les actions pour favoriser/mettre en place des mesures d'adaptation/d'accommodation pour les personnes en situation de handicap	Dans les politiques et procédures en rédaction à réviser ou en consultation, ajout de la mention d'un principe directeur inclusif et de l'engagement de l'organisation à l'accessibilité.	2018-2019 Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
	Intégration des directives ou modalités encadrant les gestionnaires et employés dans leurs actions pour faciliter et améliorer l'accès aux services, biens, documents et installations du CIUSSS MCQ pour les usagers, proches et employés en situation de handicap.	2018-2019 Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ

Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019

- Une recension des documents d'encadrement (politiques, procédures, guides, cadres de référence, etc.) élaborée par la DQEPE a été réalisée.
- Sur 19 documents recensés:
 - un contient une mention d'inclusion;
 - 10 ont été identifiés comme nécessitant un ajout au moment de leur révision;
 - 8 devront faire l'objet d'une analyse plus approfondie pour déterminer la pertinence de faire un ajout.
- Les gestionnaires ont été sensibilisés à porter une attention particulière à cet effet.
- Un aide-mémoire a été élaboré et diffusé au sein de la DQEPE. Il comprend de l'information sur nos obligations et des directives pour faciliter l'accès aux documents et aux services pour les personnes ayant un handicap.

Selon la politique: L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, répertorier et mettre à jour un recensement annuel des procédures /directives en place afin de s'assurer que les personnes en situation de handicap aient accès, en toute égalité, aux documents et aux services du CIUSSS	Recension annuelle au PAPH des politiques et procédures dont l'ajout d'une mention ou d'une directive quant à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.	2018-2020 Poursuite	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
	Gabarit disponible pour le bilan permettant aux directions de faire état des politiques, procédures, règles ou pratiques avec mention ou modalité pour assurer l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.	2018	RÉALISÉ
Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019 Poursuite de l'implantation d'un formulaire de cueillette de données par la DSM.			

Offrir les mesures de soutien et d'adaptation pertinentes aux personnes en situation de handicap afin de leur permettre l'accès aux services	Diffusion aux gestionnaires et employés des directives à suivre où des mesures de soutien et d'adaptation sont requises.	2018-2020 En continu	RÉALISÉ
	Collaboration pour convenir de stratégies communes et de partage d'expertise en vue de l'amélioration continue de l'accessibilité des services.	2018-2020	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
	Soutien aux directions à l'égard des enjeux éthiques : connaissance du rôle du Bureau de l'éthique, notamment par sa contribution aux directions à la réflexion sur les enjeux liés à l'accessibilité universelle.	2018-2020	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
	À l'élaboration, la réalisation et la révision du PI-PSI-P11, s'assurer d'avoir les informations pertinentes pour prévoir l'accessibilité du milieu et des services d'accompagnement à la personne.	2018-2020	RÉALISÉ <i>À poursuivre</i>

Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019

- La DPSMAD a arrimé les actions et orientations du PAPH avec le Plan d'action sur la primauté de la personne afin de ne pas dédoubler les différentes mesures. Des directives ont été diffusées aux gestionnaires de la DQEPE sur le suivi nécessaire lorsque des mesures de soutien ou d'adaptation sont requises, avec le registre de recension des demandes et des mesures prises.
- L'équipe du Bureau intégré de l'éthique a été sensibilisée cette année. La promotion sur le rôle du Bureau intégré de l'éthique est réalisée en continu dans le cadre de ses différentes activités.
- La participation de l'usager dans la réalisation des PI-PSI-P11 fait partie des pratiques promues à l'intérieur des services.
- La politique sur l'accessibilité linguistique a été diffusée.
- Les gestionnaires et les employés sont informés des directives à suivre ou des mesures de soutien et d'adaptation à prendre lorsque requis (DL, DQEPE, DPJF, DPSMAD, DSM et DI-TSA-DP).
- Poursuivre le partenariat intersectoriel en mettant de l'avant la complémentarité des expertises et le partage des solutions, des mesures expérimentées et des outils utilisés afin d'améliorer l'accessibilité des différents milieux publics fréquentés par les personnes ayant une DI, un TSA ou une DP.

Accompagner l'utilisateur pour la consultation de son dossier et lui offrir le soutien pertinent à sa condition	Précision quant aux modalités d'accommodement dans la procédure d'accès aux renseignements personnels concernant les usagers. Que le service des archives poursuive l'offre d'accompagnement et du soutien adapté à l'utilisateur en situation de handicap pour la consultation de son dossier.	2017-2018 Réalisé 2018-2019 Poursuite	Réalisé
<p>Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019 Une évaluation des secteurs DSM de La Tuque a été réalisée en lien avec l'agrément concernant l'accessibilité à la clientèle à mobilité réduite à se déplacer de façon sécuritaire dans les secteurs. La consultation des dossiers par les usagers se fait directement aux archives.</p>			

S'assurer que les outils respectent les normes visuelles et les niveaux de littératie du guide de rédaction des outils aux usagers	Évaluation de la pertinence d'adapter, de façon proactive, certains documents CIUSSS MCQ, tel que le Code d'éthique et certaines des informations disponibles pour les usagers.	2019-2020	NON DÉBUTÉ
<p>Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019 Sondages réalisés auprès des usagers pour s'assurer de la compréhension de la documentation. Aucune nouvelle demande transmise au comité des usagers en 2018-2019 en ce qui a trait à la documentation.</p>			

F) La planification des communications et d'activités de sensibilisation dont la Semaine québécoise des personnes handicapées (Secteurs d'activités visés : l'ensemble des directions)

Objectifs	Moyens envisagés	Échéancier	État de réalisation
Rendre les communications écrites plus accessibles selon des critères de littératie	Production et diffusion d'un guide de littératie.	2017-2018	RÉALISÉ
	Relecture des outils cliniques remis aux usagers sous l'angle de la littératie. Amorce d'une réflexion sur des orientations et moyens facilitants pour les employés en situation de handicap dans le cadre de la politique d'affichage du CIUSSS MCQ.	Réalisé 2018 Planifié 2018-2019	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
Contribuer à la mise en valeur de la Semaine québécoise des personnes handicapées au sein du CIUSSS MCQ	Promotion de la SQPH par le biais d'un communiqué par le service des communications.	2017-2020 En continu	RÉALISÉ À poursuivre
	Sensibilisation du personnel du CIUSSS à l'égard des personnes ayant des incapacités ou des déficiences.		

	Sensibilisation du comité des usagers (CUCI) du CIUSSS MCQ à la SQPH et vérifier si cet événement peut être une occasion pour les comités des usagers de promouvoir les droits des usagers et de se faire connaître.	2017-2020 En continu	RÉALISÉ À poursuivre
	Collaboration avec les organismes communautaires pour la promotion de la Semaine québécoise pour les personnes handicapées en promouvant l'inclusion sociale et la participation citoyenne des personnes ayant une DI, un TSA ou une DP, et en mettant l'emphase sur le message que «L'accessibilité est l'affaire de tous.»	2018-2020	RÉALISÉ À poursuivre

Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019

- L'information sur la Semaine québécoise des personnes handicapées et les outils de promotion associés ont été diffusés aux comités des usagers. Il sera pertinent de diffuser chaque année l'information aux comités des usagers.
- Participation de l'organisation d'une activité spéciale 2018 de promotion grand public sur l'accessibilité sous la responsabilité du Regroupement des organismes pour personnes handicapées DI-TSA-DP Mauricie.

Collaborer aux activités visant à sensibiliser le personnel du CIUSSS MCQ à l'égard des personnes en situation de handicap	Rôle « conseil » pouvant être assumé par des directions impliquées au PAPH à la demande d'autres directions du CIUSSS MCQ et assurer un rôle de « promotion et de sensibilisation » en ce qui concerne la connaissance de clientèles pouvant être en situation de handicap (accessibilité, adaptation des services, équipements, approches, installations, documents et communications).	2019-2020	PARTIELLEMENT RÉALISÉ
	Élaboration d'un portrait annuel des collaborations, actions ou projets en cours ou réalisés des directions concernées avec les organismes communautaires et autres partenaires externes lors de la promotion d'activités de sensibilisation récurrentes.	2018-2020	
	Évaluation et bonification des moyens mis en place pour la promotion et la sensibilisation quant aux droits des utilisateurs de services en santé mentale (Plan d'action sur la primauté de la personne). Réalisation d'actions de sensibilisation et d'information sur le respect des droits: - Promotion du dépliant sur les <i>Droits et recours des personnes mises sous garde</i> . - Planification de séances d'information sur la <i>Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle ou pour autrui aux équipes concernées du CIUSSS MCQ</i> .		
Poursuite de l'octroi d'un financement récurrent des organismes	2018-2020		

	<p>communautaires en santé mentale pour des activités de prévention-promotion dans le cadre de la Semaine de sensibilisation à la maladie mentale dans chaque RLS et recension des activités de prévention-promotion effectuées par ces organismes concernés.</p> <p>Élaboration d'une démarche de réflexion en impliquant des gestionnaires, intervenants, utilisateurs de services et des membres de l'entourage sur les pratiques cliniques et organisationnelles au regard de la stigmatisation associée à la santé mentale (plan d'action sur la primauté de la personne) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaboration d'un plan de communication et planification/réalisation d'activités en ce qui a trait à la lutte à la stigmatisation et la discrimination associées à la maladie mentale au CIUSSS MCQ. 		
	<p>Réalisation d'un calendrier annuel regroupant les activités thématiques récurrentes de sensibilisation en lien avec les personnes en situation de handicap afin de prévoir l'offre de soutien de l'équipe des communications aux directions qui collaborent à ces activités.</p> <p>Planification du soutien de l'équipe des communications en complémentarité avec les directions concernées pour les activités de promotion visant le personnel.</p>	<p>2018-2019 Poursuite</p> <p>2018-2020 Poursuite</p>	<p>PARTIELLEMENT RÉALISÉ</p>
<p>Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les gestionnaires et les équipes de la DQEPE ont été sensibilisés aux besoins et aux droits des personnes handicapées et pourront ainsi intégrer ces notions et préoccupations lors de leur accompagnement auprès des directions cliniques et administratives. Cette action est à poursuivre de façon continue dans l'exercice du rôle-conseil de la DQEPE. - Le cadre de référence ministériel concernant la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle ou pour autrui a été diffusé et les CISSS et CIUSSS devront adopter une procédure afin de l'implanter. - Un plan de communication a été élaboré et réalisé lors de la Semaine de la sensibilisation aux maladies mentales en octobre 2018 et sera bonifié au cours des prochaines années. - La DPSMAD travaille en étroite collaboration avec le Regroupement des organismes de base en santé mentale (ROBSM 04-17) dans le cadre des travaux sur le Plan d'action sur la primauté de la personne. Des usagers, des membres de l'entourage et des membres du CUCI font également partie des comités de travail. - La DPJF collabore aux différentes activités de sensibilisation s'adressant à la clientèle jeunesse. - Poursuite des rencontres et collaborations avec les regroupements d'organismes communautaires pour personnes handicapées MCQ. - Poursuite des réunions annuelles avec la DGA-PSR et la direction DI-TSA-DP ainsi qu'avec les RLS pour les projets cliniques. 			

G) Les satisfactions/insatisfactions (nombre de plaintes 2017-2018) et consultation auprès des personnes en situation de handicap (Secteurs d'activités visés : l'ensemble des directions)

Objectifs	Moyens envisagés	Échéancier	État de réalisation	
<p>Considérer l'expérience de l'utilisateur et de l'employé en situation de handicap dans le cadre de l'identification des besoins et de l'amélioration de l'accessibilité, et afin de développer des approches et actions plus proactives au CIUSSS MCQ</p>	<p>Consultation d'une personne en situation de handicap.</p>	<p>2018-2019</p>	<p>RÉALISÉ</p>	
	<p>Formalisation d'une procédure pour la consultation des personnes en situation de handicap, usagers-ressources ou comités des usagers ou résidents.</p>	<p>Poursuite</p>		<p><i>À poursuivre</i></p>
	<p>Recueil de suggestions pour l'amélioration de l'accessibilité des services offerts et aux documents.</p>			
	<p>Poursuite de la promotion de l'implication d'usagers-ressources et des comités des usagers et de résidents auprès des directions cliniques et administratives en regard de l'accessibilité des personnes en situation de handicap (lieux, documents...).</p>	<p>2018-2020</p>		
	<p>Poursuite du recrutement d'usagers-ressources, particulièrement des personnes ayant une déficience ou des incapacités (handicap) et sensibilisation des usagers-ressources sur la situation vécue par les personnes handicapées lorsqu'ils sont impliqués sur des mandats et projets.</p>	<p>2018-2020</p>		
	<p>Présentation aux comités des usagers et des résidents ainsi qu'aux usagers-ressources de la politique gouvernementale d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ainsi que le PAPH.</p>	<p>2018-2019</p>		
<p>À chaque projet impliquant le volet de l'accessibilité, évaluation de l'opportunité de consulter une personne en situation de handicap. Se référer aux procédures et documents de la DQEPE.</p>	<p>2018-2020</p>	<p>Poursuite</p>		
	<p>Avec la DQEPE et la participation de personnes ayant une DI, un TSA ou une DP, élaboration d'une modalité ou de moyens permettant la collecte de commentaires et le niveau de satisfaction en lien avec l'accueil et le traitement des demandes d'accessibilité, d'accommodement ou d'accompagnement adapté aux personnes en situation de handicap recevant des services DI-TSA-DP.</p>		<p>NON DÉBUTÉ</p>	
<p>Précisions et réalisations en lien avec l'objectif pour l'année 2018-2019</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adoption et diffusion du Cadre de référence sur le modèle de participation de l'utilisateur, lequel fait la promotion de l'implication de l'utilisateur sous toutes ses formes comme usager et usager-ressource lors de leur collaboration avec les directions cliniques et administratives. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environ 80 usagers-ressources actifs au sein de l'établissement, dont au moins 4 présentent des handicaps physiques (visuel, moteur). ▪ Lors de l'implication d'usagers-ressources, ils seront sensibilisés, lorsqu'applicable, sur des situations pouvant être potentiellement vécues par des personnes handicapées afin qu'ils puissent en tenir compte dans leurs interventions. 				

- De plus, un représentant du comité des usagers des services de réadaptation en déficience physique a été consulté dans la démarche d'élaboration du PAPH du CIUSSS MCQ, de même que sur le plan d'action élaboré par la DQEPE.
- Un registre a été élaboré pour la DQEPE, permettant de recenser les demandes d'accessibilité, les mesures prises, de même que les insatisfactions et suggestions des personnes en situation de handicap.
- Des usagers, des membres de l'entourage et des membres du CUCI font partie des comités de travail de la DPSMAD, dont le comité de travail relatif au Plan d'action sur la primauté de la personne.
- Une structure d'amélioration continue, comprenant des utilisateurs de services en santé mentale adulte, a été mise en place sur les unités d'hospitalisation de la DPSMAD et dans les Tables de projet clinique de santé mentale adulte des RLS.
- Deux postes de pairs aidants ont été ouverts dans les équipes de suivi intensif dans le milieu (SIM) de la DPSMAD.
- Pour la DPJF : La participation d'utilisateur partenaire est de plus en plus fréquente dans les différents projets. L'arrimage est réalisé avec la DQEPE pour la représentation de l'utilisateur partenaire.

5. Plan d'action pour l'année 2019-2020

L'accessibilité aux installations

Poursuite :

- ✓ La DST poursuit ses travaux dans la planification d'un processus formel de cheminement de projet.
- ✓ Des contraintes liées au bâtiment de la DQEPE ont limité la portée des adaptations possibles, mais certains éléments ont pu être ajoutés.
- ✓ La liste des installations locatives avec une description générale de la situation d'accessibilité des lieux n'a pu être débutée par la DST.

Nouveau :

- ✓ Il serait souhaitable que la DST sollicite les directions concernées avant le renouvellement des baux pour soumettre des améliorations d'accessibilité.
- ✓ Il serait souhaitable que la DST élabore une liste des installations que les différentes directions pourraient mettre à jour au besoin.

L'approvisionnement en biens et services accessibles

En suivi :

- ✓ Élaboration d'un registre et convenir d'une méthode de recensement (2020).
- ✓ Pas de modalité de recensement mise en place à ce jour. Réflexion à faire pour voir comment on peut le déployer.
- ✓ Nous sommes en attente d'un canevas CIUSSS MCQ pour la recension. Nous reportons la recension en CR à 2019-2020, car nous n'avons pas reçu de canevas.
- ✓ Pour l'élaboration et la mise en place d'un système de collecte de données afin de répertorier les demandes d'accessibilité, les mesures mises en place et les achats/locations de biens et services accessibles adaptés, l'OPHQ a autorisé la DST et la DL à reporter cet objectif considérant la diversité des services, des parcs d'équipements et techniques, des demandeurs variés, etc.
- ✓ Évaluation des secteurs de la DSM à La Tuque ayant conduit à l'ajout de rampes aux murs et espace pour les fauteuils roulants dans les salles d'attente.

Poursuite :

Un bilan des mesures d'accessibilité et d'accommodement réalisées sera complété en fonction de l'échéancier convenu. Pour 2018-2019 :

- ✓ Réaménagement dans les secteurs de l'imagerie médicale de HDA, CDR et CHAUR.
- ✓ Réaménagement de l'accueil à St-Joseph et au CLSC de l'Érable.

L'accessibilité aux documents et services du CIUSSS MCQ

En suivi:

- ✓ Pour la DL : La sensibilisation des équipes de transport des usagers sera réalisée en 2020. La DL compte utiliser les outils de communication élaborés par une autre direction.
- ✓ Évaluer la pertinence d'adapter, de façon proactive, certains documents CIUSSS MCQ, tel que le Code d'éthique et certaines des informations disponibles pour les usagers.
- ✓ La DPJF prévoit être en mesure de présenter un recensement des mesures d'accessibilité en 2018-2019 (en centre de réadaptation) et en 2019-2020 (en centre hospitalier).

Poursuite:

La DSM a élaboré différentes politiques, procédures et formulaires pour la tenue de dossiers à la DPSMAD, dont le PI et le PSI qui seront effectifs sous peu.

La planification des communications et d'activités de sensibilisation dont la Semaine québécoise des personnes handicapées

En suivi :

- ✓ Les différentes mesures du Plan d'action sur la primauté de la personne doivent être amorcées d'ici 2020. Plusieurs de ces mesures touchent le respect des droits, la lutte à la stigmatisation et le soutien et l'implication des usagers qui souffrent d'une problématique de santé mentale, ainsi que les membres de l'entourage.

Les satisfactions/insatisfactions (nombre de plaintes 2017-2018) et consultation auprès des personnes en situation de handicap

Poursuite :

Élaboration des critères en cours, lesquels permettront de déterminer les usagers à impliquer sur les mandats et projets (usagers-ressources, comités des usagers et comités de résidents). Les travaux sont réalisés par un groupe de travail auquel participe un usager-ressource ayant un handicap physique.

6. Reddition de compte 2017-2018 liée à la Politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »

L'établissement a reçu 7 plaintes au cours de l'année 2018-2019 en lien avec l'accessibilité aux services et aux installations.

La plainte 1 traite de l'organisation spatiale et de l'accessibilité en lien avec une rampe d'accès brisée pouvant entraîner potentiellement des chutes et des bris d'équipements.

Les plaintes 2, 3, 4, 5, 6 et 7 sont en lien l'accessibilité des lieux, plus précisément, les stationnements. Les motifs de ces plaintes sont entre autres le nombre insuffisant de places de stationnement pour personnes handicapées ainsi que leur entretien pendant la période hivernale.

Les plaintes reçues sont traitées de façon systématique et les gestionnaires concernés sont également informés afin d'intervenir dans les meilleurs délais.

7. Conclusion

Dans une démarche d'amélioration continue, le CIUSSS MCQ présente le bilan de ses réalisations 2018-2019 découlant du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, version 2. Bien que des actions et mesures aient été réalisées par la mobilisation des directions du CIUSSS MCQ pour une meilleure intégration des personnes présentant un handicap, des défis demeurent.

Favoriser l'inclusion et la participation sociale des personnes présentant un handicap, afin qu'ils vivent dans un environnement sans obstacles au sein d'un établissement ayant plus de 140 installations demande l'implication, la collaboration et la conscientisation de chaque direction, de chaque gestionnaire, de chaque employé et de chaque citoyen. L'inclusion est l'affaire de tous et se quantifie par l'importance de chacune des actions émises en vue de faire une grande différence dans la vie de ces personnes.

Le CIUSSS MCQ est au fait de la politique sur le développement durable et en ce sens, un comité sera formé prochainement afin de répondre aux besoins actuels des personnes vivant avec un handicap, tout en considérant les besoins des générations futures dans une optique à long terme.

En terminant, le CIUSSS MCQ souhaite souligner et remercier les membres du groupe de travail pour leur apport judicieux et leur soutien au cours de l'élaboration et suivi du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour la région MCQ et poursuit son engagement pour l'année 2019-2020.

**Centre intégré universitaire
de santé et de services sociaux de
la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec**

**Siège social
858, terrasse Turcotte
Trois-Rivières (Québec) G9A 5C5**

www.ciusssmcq.ca

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec**

Québec 