



INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DE CARDIOLOGIE  
ET DE PNEUMOLOGIE  
DE QUÉBEC

AFFILIÉ À  UNIVERSITÉ  
LAVAL

# **Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2017-2018**

Le 31 mars 2017

*Direction de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique*

# TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
2. PRÉSENTATION DE L'INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL.....	3
3. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES .....	3
4. GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION .....	4
4.1. Nomination du responsable du plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées .....	4
4.2. Comité de travail.....	4
5. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE QUI SE TERMINE .....	5
6. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE.....	5
6.1 Accès à l'égalité en emploi.....	5
6.2 Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées .....	5
6.3 Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées .....	6
6.4 Politique gouvernementale <i>À part entière</i> .....	6
7. IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE QUI DÉBUTE.....	6
7.1. Obstacles environnementaux .....	6
7.2. Obstacles sociaux .....	6
7.3. Nos défis .....	7
8. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	7
8.1 Adoption du plan d'action.....	7
8.2 Diffusion du plan d'action .....	8
9. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION .....	8
10. COORDONNÉES POUR JOINDRE LE RESPONSABLE DU DOSSIER À L'INSTITUT .....	8
11. RÉFÉRENCE.....	8
ANNEXE 1.....	8

## 1. INTRODUCTION

Le gouvernement du Québec a adopté en 1978 la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées afin de permettre leur intégration sociale. Une refonte majeure de la loi a été adoptée en 2004 et s'intitule depuis « Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ».

La loi s'applique à tous les ministères, aux organismes publics et aux municipalités. Elle prévoit que tous les organismes visés élaborent un plan d'action annuel visant l'intégration des personnes handicapées dans les sphères sociale, scolaire et professionnelle.

En complément essentiel à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le gouvernement du Québec se dotait en juin 2009 d'une politique gouvernementale afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Il s'agit d'un important cadre de référence afin d'orienter les efforts à l'égard de ces personnes.

L'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval (Institut), a procédé au diagnostic des initiatives mises en œuvre pour réduire les obstacles vécus par les personnes handicapées quant à leur l'intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le document élaboré par la Direction de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique (DQÉÉ), en collaboration avec un groupe de travail composé de représentants de chacune des directions concernées, a été transmis au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) le 28 octobre 2016.

Le présent plan d'action préparé pour la période 2017-2018 vise à faire connaître à l'ensemble des intervenants les obligations légales quant à l'intégration des personnes handicapées dans les trois champs d'activités et les initiatives qui seront mises en œuvre tout au long de cette période.

## 2. PRÉSENTATION DE L'INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC – UNIVERSITÉ LAVAL

L'Institut est le seul établissement de santé canadien à offrir sous un même toit des soins et des services ultraspécialisés en cardiologie, en pneumologie et en obésité. Près de 3 000 employés, médecins, professionnels, chercheurs, gestionnaires et bénévoles y travaillent.

La clientèle provenant de la région de la Capitale-Nationale, du centre et de l'est du Québec ainsi que du nord du Nouveau-Brunswick reçoit les soins et les services offerts par l'Institut. Près du tiers des usagers traités sont âgés de plus de 75 ans.

L'approche adaptée à la personne âgée (AAPA) a été mise en place à l'Institut au cours des dernières années. Elle cible la réalité de la clientèle des personnes de 75 ans et plus. La mise en œuvre de mesures facilitant les déplacements et la communication sont considérées, notamment lors des changements apportés aux infrastructures. Certains volets traités par l'AAPA s'appliquent aux réalités vécues par les personnes handicapées.

## 3. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES

L'Institut a à cœur la satisfaction des usagers qui requièrent des soins et des services au sein de son établissement ainsi que celle de son personnel souffrant d'un handicap. « Pour être un

établissement digne de confiance, nous mettons tout en œuvre pour que nos agissements soient constamment empreints de professionnalisme, d'intégrité et d'humanisme. Nos modes de fonctionnement doivent également répondre en tous points à ces standards. Notre éthique dans l'action doit se refléter tant dans nos gestes envers nos usagers qu'entre nous-mêmes, intervenants de l'établissement, ainsi qu'avec nos partenaires ». <sup>1</sup>

L'Institut a pour objectif de promouvoir l'excellence ainsi que de répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle. Cet objectif se traduit par la mise en place de processus d'amélioration continue basés notamment sur :

- Des enquêtes de satisfaction auprès des usagers;
- Des suggestions apportées par le comité des usagers;
- Les besoins et les commentaires exprimés par les usagers, le personnel et les médecins;
- Le traitement des plaintes;
- Les recommandations des différents conseils professionnels. <sup>1</sup>

L'Institut s'engage à mettre en œuvre des initiatives afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées, tant pour le volet scolaire, que professionnel et social. Avec le soutien de l'ensemble des directions, l'intégration des personnes handicapées dans les activités de l'Institut sera au préalable axée sur une sensibilisation aux réalités que vivent les personnes handicapées en milieu hospitalier, tant lors d'une prestation de soins ou de services que lors d'un stage ou dans le cadre de leur travail.

De plus, toutes les rénovations ou les constructions prévues tiendront compte des accommodements requis pour faciliter et sécuriser les déplacements de même que pour améliorer le confort des personnes handicapées.

L'Institut s'engage à poursuivre l'amélioration des services offerts aux usagers handicapés en considérant leurs besoins.

#### 4. GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

##### 4.1. Nomination du responsable du plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées

La DQÉÉ de l'Institut est responsable du dossier de l'intégration des personnes handicapées. M. Guy Rossignol, conseiller à la qualité et de la gestion des risques, a été nommé responsable du dossier.

##### 4.2. Comité de travail

Lors du comité de direction du 8 juin 2016, chaque direction concernée a nommé un représentant pour supporter le travail du responsable du dossier.

Le tableau de la page suivante présente la composition du groupe de travail.

Nom	Direction	Titre
Guy <b>Rossignol</b>	DQÉÉ	Conseiller à la qualité et à la gestion des risques
Céline <b>Touchette</b>	DST	Chef du Service de la planification des projets de construction et de réaménagement
Johanne <b>Boucher</b>	DRFL	Chef du Service des approvisionnements
Danielle <b>Roy</b>	DSM	Chef du Service de réadaptation, service social et PPMC
Isabelle <b>de Cournaud</b>	DRHCAJ	Agente de la gestion du personnel
Joël <b>Clément</b>	DRHCAJ	Responsable des communications et relations publiques et adjoint au président-directeur général
Isabelle <b>Poirier</b>	DSP	Coordonnatrice clinique télésanté et adjointe aux affaires médicales par intérim
Lucie <b>Paquet</b>	DG	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

De plus, des rencontres individuelles ont eu lieu au cours du processus de diagnostic avec des usagers et des employés de l'Institut présentant des handicaps.

## 5. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE QUI SE TERMINE

Un diagnostic des initiatives et des accommodements pour faciliter l'intégration des personnes handicapées a été transmis au MSSS le 28 octobre 2016. Ce document faisait état des actions mises en œuvre au cours des dernières années par l'Institut.

Au cours de l'année 2016-2017, le groupe de travail s'est rencontré à cinq reprises afin d'élaborer le premier plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

## 6. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

### 6.1 Accès à l'égalité en emploi

L'Institut a aboli le questionnaire préemploi de santé. Dans tout le processus de recrutement et dans tous les affichages, il est mentionné que :

*« L'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite toutes les personnes qualifiées à présenter leur candidature, en particulier les femmes, les membres de minorités visibles et ethniques, les autochtones et les personnes handicapées. »*

### 6.2 Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'Institut a reçu et traité une plainte au cours de l'exercice financier 2016-2017 en lien avec l'accès à une chambre en fauteuil roulant par les visiteurs d'une patiente hospitalisée. Le groupe de travail a ajouté au plan d'action 2016-2018 une initiative en ce sens (voir annexe 1).

### 6.3 Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Quatorze personnes, actuellement, à l'emploi de l'Institut ont déclaré un handicap au moment de leur embauche (lors de la complétion du questionnaire visé par le programme PAÉE et PÉME).

De plus, 19 des 24 personnes présentant une limitation fonctionnelle permanente (handicap en cours d'emploi) liée à leurs tâches de travail ont été accommodées pour les maintenir dans leur milieu de travail.

### 6.4 Politique gouvernementale *À part entière*

L'Institut s'engage à promouvoir et à mettre en œuvre les fondements de la politique *À part entière*.

## 7. IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE QUI DÉBUTE

Le groupe de travail a élaboré un plan d'action qui priorisera les obstacles rencontrés par les personnes handicapées, tant sous l'aspect environnemental que social (voir annexe 1).

### 7.1. Obstacles environnementaux

L'Institut préconise l'aménagement physique de ses locaux afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées. Les travaux de déconstruction du pavillon Rousseau, situé près de la cafétéria, permettront l'aménagement de toilettes accessibles aux personnes handicapées dans un secteur très achalandé et central.

D'autre part, un inventaire des chambres permettant aux usagers ou à leurs proches de se déplacer en fauteuil roulant sera fait. Il aura pour but de leur offrir une chambre suffisamment vaste pour vaquer à leurs activités de façon plus autonome, et ce, dès leur admission.

En 2008, l'Institut avait pris l'initiative d'inviter le comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH), à procéder à une évaluation des aménagements de plusieurs secteurs, dont l'urgence et certaines cliniques ambulatoires, afin de suggérer des accommodements pour un accueil plus sécuritaire de cette clientèle. Un exercice comparable est prévu dans les unités de soins afin de cibler les accommodements potentiellement requis pour permettre la réalisation de leurs activités de la vie courante.

### 7.2. Obstacles sociaux

En tout premier lieu, le plan d'action sera présenté à plusieurs tribunes afin d'informer les directions, l'ensemble des gestionnaires et les membres du comité des usagers de la démarche entreprise au sein de l'établissement pour se conformer aux obligations légales requises pour favoriser l'intégration des personnes handicapées.

Le groupe de travail a choisi de sensibiliser les intervenants de l'Institut à plusieurs moments au cours de l'année 2017-2018, afin de les conscientiser aux réalités que vivent les personnes handicapées. Des activités se tiendront pendant la semaine québécoise des personnes handicapées et dans les jours suivant la journée internationale des personnes handicapées (décembre 2017).

### 7.3. Nos défis

Les prochaines années seront capitales dans la mise en œuvre d'amélioration des services offerts aux personnes handicapées. Le groupe de travail prévoit tenir des consultations auprès de personnes handicapées (employés, stagiaires, usagers ou leurs proches) sous forme de groupes de discussion afin d'en apprendre davantage sur les réalités qu'ils vivent au quotidien, tant dans le cadre de leur travail ou lors d'un stage à l'Institut qu'au moment d'une prestation de soins ou de services.

Les sujets abordés traiteront :

- Des accommodements requis et mis en œuvre pour faciliter l'intégration des employés handicapés dans le cadre du travail, peu importe leur handicap;
- De l'accès à des stages en milieu de travail pour les personnes handicapées, tout handicap confondu;
- De la prestation de soins ou de services. Le volet des communications ainsi que l'approche entre les intervenants et les personnes présentant un handicap de communication feront partie des échanges lors des groupes de discussion.

Les constats faits permettront de mieux cibler les attentes des personnes handicapées en matière d'intégration scolaire, sociale et professionnelle et de recommander des améliorations aux directions concernées afin de répondre aux attentes.

D'autres aspects soulevés lors des consultations menées au cours de l'année 2016-2017 touchaient notamment les visites aux usagers handicapés et leur retour sécuritaire au domicile.

- Visites aux usagers : lors de l'hospitalisation de personnes handicapées, les proches de ces derniers facilitent leur séjour à l'hôpital en contribuant aux soins et à leur réconfort. À cet égard, cet aspect sera traité dans le règlement concernant les visites aux usagers actuellement en cours de révision.
- Retour sécuritaire des usagers à domicile : une procédure à cet effet est déjà en application et elle est effective pour tous les usagers.

## 8. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

### 8.1 Adoption du plan d'action

En 2016-2017, l'Institut a mis sur pied un groupe de travail qui a réalisé un diagnostic organisationnel des initiatives mises en œuvre pour faciliter l'intégration des personnes handicapées. Dans un deuxième temps, ce groupe de travail a élaboré le présent plan d'action 2017-2018.

Le tableau suivant résume les étapes de consultation et d'adoption effectuées.

ÉTAPE	DATE
Dépôt du diagnostic au comité des usagers pour consultation	20 septembre 2016
Dépôt du diagnostic au comité de direction pour approbation	27 octobre 2016
Acheminement du diagnostic au MSSS	28 octobre 2016
Dépôt du plan d'action au comité des usagers pour consultation	21 février 2017
Dépôt du plan d'action au comité de vigilance et de la qualité pour consultation	20 mars 2017
Dépôt du plan d'action au comité de direction pour approbation	30 mars 2017
Acheminement du plan d'action au MSSS	31 mars 2017
Dépôt du plan d'action au conseil d'administration pour adoption finale	9 mai 2017

## 8.2 Diffusion du plan d'action

En tout premier lieu, le plan d'action sera présenté à plusieurs instances afin d'informer les directions et l'ensemble des gestionnaires de la démarche entreprise au sein de l'établissement pour se conformer aux obligations légales requises pour favoriser l'intégration des personnes handicapées. Le plan d'action sera présenté lors d'une rencontre des gestionnaires en avril 2017. La diffusion auprès des intervenants sera faite par l'entremise des caucus sur les unités de soins et dans les services.

De plus, le plan d'action sera déposé sur le site intranet et Internet de l'Institut dès le 1<sup>er</sup> avril 2017.

## 9. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Le suivi de la mise en œuvre des initiatives incluses dans le plan d'action est sous la responsabilité de la DQÉÉ. Chacune des directions responsables fera un rapport de l'avancement de la mise en œuvre au responsable du dossier. Ce dernier fera un suivi au groupe de travail, au comité des usagers et aux autres instances à deux occasions en cours d'année 2017-2018, pour la préparation du rapport biennuel (P1-P7) et du rapport annuel (P1-P13). Ces rapports seront présentés sous le format 11 x 17 (napperon) et le plan d'action ainsi que son suivi y seront annexés.

## 10. COORDONNÉES POUR JOINDRE LE RESPONSABLE DU DOSSIER À L'INSTITUT

### **Guy Rossignol**

Institut de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval  
2725, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec) G1V 4G5  
418 656-8711, poste 5786  
guy.rossignol@ssss.gouv.qc.ca

## 11. RÉFÉRENCE

1. Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec. Plan stratégique 2014-2017; page 7



## ANNEXE 1

### PLAN D'ACTION 2017-2018 POUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBSTACLE PRIORISÉ	OBJECTIF	INITIATIVE	INDICATEUR	CIBLE	ÉCHÉANCIER	ATTEINTE DE LA CIBLE (% de réalisation)	DIRECTION RESPONSABLE
Environnemental	Faciliter l'accès aux toilettes	Aménager une toilette accessible près de la cafétéria	Toilette accessible aménagée près de l'ancien pavillon Rousseau	100 %	Printemps 2018		DST
Social	Diffuser le plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées au sein de l'Institut	Prévoir une rencontre du groupe de travail spécifiquement pour élaborer et diffuser le plan d'action à l'ensemble des intervenants de l'Institut	Plan d'action présenté aux différentes tribunes (CU, CD, rencontres des cadres, etc.)	100 %	Printemps 2017		DQÉÉ
Social	Sensibiliser le personnel de l'Institut aux réalités que vivent les personnes handicapées	Préparer un plan de communication pour publiciser la semaine québécoise des personnes handicapées  Exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concevoir une affiche et des présentoirs sur les problématiques vécues par les personnes handicapées lors d'une prestation de soins</li> <li>- Diffuser de la publicité sur les téléviseurs de l'Institut (dans les chambres des usagers, à l'entrée principale et sur les autres téléviseurs disponibles)</li> </ul>	Plan de communication mis en œuvre	100 %	Semaine québécoise des personnes handicapées en juin 2017		DQÉÉ Groupe de travail
		Tenir des activités durant la semaine québécoise des personnes handicapées Exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Match de basket-ball en fauteuil roulant</li> <li>- Course à relais en fauteuil roulant dans le tunnel</li> <li>- Manger dans le noir</li> <li>- Etc.</li> </ul>	Une activité réalisée	100 %	Semaine québécoise des personnes handicapées en juin 2017		DQÉÉ Groupe de travail

OBSTACLE PRIORISÉ	OBJECTIF	INITIATIVE	INDICATEUR	CIBLE	ÉCHÉANCIER	ATTEINTE DE LA CIBLE (% de réalisation)	DIRECTION RESPONSABLE
		Inviter la Fondation MIRA à tenir un kiosque d'information sur les services qu'elle offre	Activité réalisée	100 %	Automne 2017		DQÉÉ Groupe de travail
Environnemental	Procéder à un diagnostic des accommodements réalisés à l'Institut et déterminer les actions à réaliser dans des secteurs ciblés	Inviter le CAPVISH à procéder à une visite des secteurs ciblés pour évaluer les problématiques rencontrées par une personne handicapée	Diagnostic réalisé	100 %	2018-03-31		DQÉÉ
Environnemental	Faciliter l'accès aux chambres pour les personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant	Identifier les chambres pouvant accueillir un usager se déplaçant en fauteuil roulant ou lorsqu'un de ses proches se déplace en fauteuil roulant	Chambres identifiées	100 %	Été 2017		DSI
		Attribuer une chambre adaptée dès l'admission d'un usager se déplaçant en fauteuil roulant ou procéder au changement de chambre lorsqu'un usager doit se déplacer en fauteuil roulant dans sa chambre lors de son hospitalisation ou lorsqu'un de ses proches se déplace en fauteuil roulant	Changement de chambre effectué	100 % lorsque requis	Été 2017		DSI
Social	Préparer la mise en œuvre de groupes de discussion sur les accommodements requis pour améliorer les services offerts aux personnes souffrant d'un handicap	Préparer une liste d'employés, de stagiaires, d'usagers ou de proches souffrant d'un handicap, intéressés à participer à des groupes de discussion	Liste établie	100 %	2018-03-31		DQÉÉ Groupe de travail
		Établir les modalités des groupes de discussion : – Sujets abordés – Durée – Nombre de groupes – Etc.	Modalités établies	100 %	2018-03-31		DQÉÉ Groupe de travail