

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

Direction de l'évaluation, de la qualité, de l'éthique  
et des affaires institutionnelles

Mars 2017

Aucune reproduction complète ou partielle de ce document n'est permise  
sans l'autorisation écrite du CHU de Québec-Université Laval.

© CHU de Québec-Université Laval, 2017.

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>1. PORTRAIT DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL.....</b>	<b>2</b>
1.1. VALEURS.....	2
1.2. VISIONS .....	2
1.3. DIRECTION .....	3
<b>2. ENGAGEMENT DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL À RÉDUIRE LES OBSTACLES.....</b>	<b>5</b>
<b>3. RESPONSABLE ET COORDONNATRICE DU PLAN D’ACTION .....</b>	<b>5</b>
<b>4. BILAN DES MESURES PRISES EN COURS D’ANNÉE .....</b>	<b>6</b>
<b>5. PLAN D’ACTION 2017-2018 .....</b>	<b>6</b>
<b>6. REDDITION DE COMPTES .....</b>	<b>12</b>
6.1. PLAINTES .....	12
6.2. MESURES D’ACCOMMODEMENT .....	12
<b>7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D’ACTION ANNUEL.....</b>	<b>12</b>
<b>8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D’ACTION ANNUEL.....</b>	<b>12</b>
<b>9. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L’ÉTABLISSEMENT .....</b>	<b>13</b>

## INTRODUCTION

---

En vertu de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, RLRQ E-20.1, tout ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants doivent produire, adopter annuellement et rendre public 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 ainsi que 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 premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CHU de Québec-Université Laval cible les obstacles priorités et les mesures identifiées pour les éliminer. Il est le résultat d'un exercice collectif et évolutif s'inscrivant dans une démarche continue qui se traduira par un bilan des réalisations annuelles.

# **1. PORTRAIT DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL**

---

Le CHU de Québec-Université Laval (CHU) est constitué de cinq hôpitaux offrant une gamme complète de soins généraux, spécialisés et surspécialisés en y intégrant l'enseignement, la recherche clinique et fondamentale et l'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé. Il dessert la population de tout l'Est du Québec et une partie du nord-est du Nouveau-Brunswick, soit un bassin de près de 2 millions de personnes.

Inspiré par les gens qui animent son quotidien, le CHU de Québec-Université Laval vise l'excellence et offre à la population des soins et des services empreints d'humanisme. Engagées et innovantes, ses équipes concentrent leurs efforts au bénéfice de la personne. Les quelque 13 500 employés, 1 540 médecins, dentistes et pharmaciens, 580 bénévoles, 330 chercheurs réguliers et associés et 210 chercheurs affiliés façonnent les soins d'aujourd'hui et de demain, forment la relève, contribuent à une recherche d'avant-garde et évaluent les technologies et les pratiques en santé.

## **1.1. Valeurs**

Les valeurs du CHU de Québec-Université Laval sont le reflet de sa mission :

- L'humanisme, qui se traduit par le respect et la bienveillance envers nos patients et entre nous;
- L'excellence, qui se manifeste par la rigueur, le professionnalisme et l'intégrité;
- L'innovation, qui repose sur le leadership et la créativité dans le développement et l'application des savoirs ;
- La collaboration, qui se définit par le partenariat et l'engagement envers nos patients, leurs familles, entre les intervenants et avec nos partenaires.

## **1.2. Visions**

Doté d'une vision et d'un savoir reconnus, le CHU contribue à de nombreux projets dans les domaines de la santé, de la science, du partage du savoir, du développement économique et social. Il est une référence internationale par ses pratiques cliniques, académiques et de gestion, qui visent à améliorer sans cesse la santé et le mieux-être des personnes. C'est avec cette vision qu'il a défini ses orientations stratégiques qui s'articulent autour de quatre grands axes :

### **1. Nous prioriserons l'expérience patient**

Faire vivre à nos patients, partenaires de leurs soins et services, et à leurs proches, une expérience empreinte d'humanisme, centrée sur leurs besoins spécifiques et respectueuse de leurs attentes.

### **2. Nous atteindrons les plus hauts standards de qualité**

Innover pour intégrer la pertinence, l'efficacité, la qualité et la sécurité de l'ensemble de nos interventions et de nos processus.

3. Nous nous distinguerons parmi les meilleurs

Augmenter notre performance organisationnelle grâce à une gouvernance éthique et imputable, à des partenariats proactifs et à l'excellence de nos équipes cliniques, académiques, de recherche et de gestion.

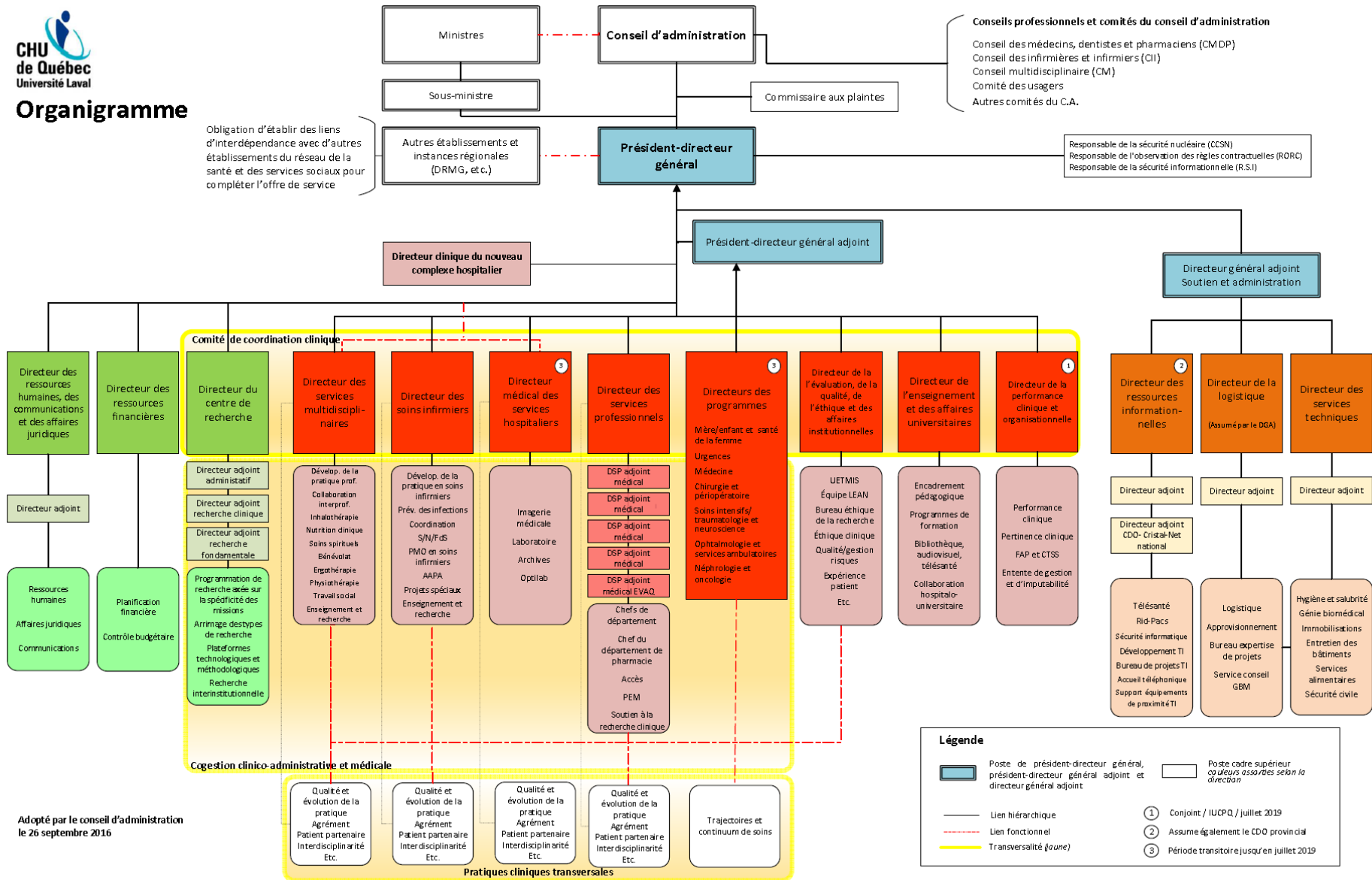
4. Nous construirons un véritable CHU

Réaliser une véritable transformation de notre organisation et de notre culture, en prenant appui sur un projet clinique intégrant l'ensemble des activités du CHU et permettant de faire face aux défis que représente la mise en œuvre de notre nouveau complexe hospitalier.

### **1.3. Direction**

L'organigramme du CHU de Québec-Université Laval (voir page suivante) est a été adopté le 26 septembre 2016.

# Organigramme



Adopté par le conseil d'administration le 26 septembre 2016

## **2. ENGAGEMENT DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL À RÉDUIRE LES OBSTACLES**

---

Le CHU de Québec-Université Laval place l'humanisme et la collaboration au centre de ses valeurs, lesquelles se traduisent par le respect et la bienveillance envers ses patients et entre les membres de ses équipes de soins et de services, et par le partenariat et l'engagement envers ses patients, leurs familles et avec ses partenaires. C'est dans cette optique qu'il s'engage à réduire les obstacles aux personnes handicapées et à favoriser leur intégration sociale et professionnelle.

## **3. RESPONSABLE ET COORDONNATRICE DU PLAN D'ACTION**

---

Monsieur Daniel La Roche, directeur de l'évaluation, de la qualité, de l'éthique et des affaires institutionnelles, a été nommé pour le CHU de Québec-Université Laval à titre de responsable du plan d'action.

Madame Annie Bouchard, conseillère aux affaires institutionnelle, a été désignée à titre de coordonnatrice du plan d'action annuel.

Des représentants de plusieurs directions et une représentante des patients ont été choisis pour réaliser le mandat d'élaboration et de mise en œuvre du plan d'action. Ce groupe de travail est composé des personnes suivantes :

- Marina Beaulieu, agente de gestion de personnel, DRHCAJ;
- Martin Bolduc, adjoint au directeur – Approvisionnements et gestion contractuelle, DL;
- Bruno Bussière, chef de service, communications IP et accueil téléphonique, DTI;
- Angèle Dubé, commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Leticia Dufresne, conseillère en communication – édimestre, DRHCAJ;
- Caroline Gravel, ergonome, Bureau de projet du nouveau complexe hospitalier;
- Caroline Lortie, chef d'unité, programme ophtalmologie et services ambulatoires;
- Marilyne Morin, architecte, adjointe au directeur, planification, programmation et gestion des espaces, DST;
- Dominique Pélissier, adjointe au directeur, DSM;
- Johanne Gendron, patient partenaire.



## **4. BILAN DES MESURES PRISES EN COURS D'ANNÉE**

---

Le CHU de Québec-Université Laval assure une vigie continue de ses installations et services afin qu'ils soient accessibles aux personnes handicapées. À titre d'exemple, chaque projet de rénovation ou de réaménagement tient compte des espaces requis pour les personnes en fauteuil roulant, et l'information contenue dans le site Web de l'établissement fait l'objet en continu de mises aux normes en matière d'accessibilité Web.

Plus particulièrement au cours de l'année écoulée et de celles à venir, le CHU a porté et portera une attention spéciale aux clientèles et au personnel présentant des handicaps dans le contexte de planification et de construction du nouveau complexe hospitalier (NCH) qui sera érigé sur le site de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus.

## **5. PLAN D'ACTION 2017-2018**

---

Le plan d'action du CHU de Québec-Université Laval se décline en 4 grands volets :

1. Accessibilité et intégration à l'emploi;
2. Accès à l'information;
3. Accès aux installations physiques;
4. Accès aux services.

## 1 – ACCESSIBILITÉ ET INTÉGRATION À L'EMPLOI

	Obstacles	Mesures	Responsable(s) / Collaborateur(s)	Échéance
1	Les besoins d'accommodement des personnes handicapées sont méconnus.	Colliger dans le système RH-PAIE des informations pertinentes sur les besoins d'accommodement des personnes handicapées ainsi que lors des affichages internes.	DRHCAJ (Santé-sécurité-qualité de vie au travail)	2017-2018
2	Les outils de sélection et les exigences ne sont pas suffisamment adaptés aux personnes présentant un handicap.	Adapter nos outils de sélection (tests informatiques, durée, lieu, etc.) lorsque les candidats en font la demande. Pour les personnes aveugles, avoir des questions préenregistrées et la possibilité de dicter ses réponses. Se doter d'un logiciel permettant d'aider le candidat.	DRHCAJ (Recrutement)	2017-2018
3	Méconnaissance du personnel à l'égard des gestes qui peuvent devenir du harcèlement, de l'incivilité ou de la discrimination à l'égard des personnes handicapées.	Sensibiliser les nouveaux employés à propos des risques de discrimination lors de la présentation de la Politique sur la civilité et de la vidéo liée à ce contenu.	DRHCAJ	2017-2018

## 2 – ACCÈS À L'INFORMATION

	Obstacles	Mesures	Responsable(s) / Collaborateur(s)	Échéance
1	Les professionnels travaillant sur le projet de nouveau complexe hospitalier (NCH) n'ont pas tous été conscientisés sur les caractéristiques et limitations relatives aux différents handicaps à prendre en considération dans leurs activités de conception.	En collaboration avec l'ASTASS, conscientiser les professionnels sur l'impact des limitations des handicapés dans la conception d'un hôpital.	NCH	2017-2018
2	Les anciens guides d'enseignement aux patients sur le site Internet du CHU ne sont pas accessibles en PDF selon les normes d'accessibilité Web.	Rendre les guides d'enseignement aux patients accessibles en page HTML sur le site Internet du CHU selon les normes d'accessibilité Web.	DRHCAJ (Communications) et DSI	2017-2018
3	Méconnaissance des gestionnaires pour l'embauche et l'intégration de personnel présentant un handicap.	Sensibiliser les gestionnaires en matière de loi et d'accès à l'égalité en emploi pour les personnes handicapées.	DRHCAJ (Recrutement, services aux cadres et service du développement)	2017-2018
4	Les candidats qui présentent un handicap ne sont pas avisés qu'ils peuvent être accommodés pour le processus de sélection.	Indiquer dans une foire aux questions sur le site Internet, section carrière : <i>Si j'ai des limitations, puis-je demander que les tests de présélection soient adaptés à mes besoins?</i>	DRHCAJ (Recrutement)	2017-2018
5	Les membres du personnel ne sont pas suffisamment informés pour accueillir des nouveaux employés présentant une différence.	Informar les membres du personnel à propos de la loi afin qu'ils en comprennent les principes, qu'ils connaissent leurs responsabilités et qu'ils accueillent favorablement la différence dans leurs équipes. Tenir une activité de sensibilisation lors de la semaine des personnes handicapées.	DRHCAJ	2017-2018
6	Le site Internet du CHU ne répond pas entièrement aux normes d'accessibilité Web.	Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité Web du site Internet du CHU	DRHCAJ (Communications)	2017-2018
7	Les documents téléchargeables et multimédias produits par différentes instances de l'établissement ne répondent pas aux normes d'accessibilité Web.	Créer un guide sur les bonnes pratiques (résumé) pour la production de documents téléchargeables et multimédias selon les normes d'accessibilité Web.	DRHCAJ (Communications)/ DE	2017-2018
8	Les employés ayant à produire du contenu Web ne connaissent pas tous l'accessibilité Web et ses impacts.	Fournir un outil permettant de former les employés.	DRHCAJ (Communications)	2017-2018
9	Peu ou pas de personnes, présentant un handicap, représentées dans les publications du CHU.	Mettre en vedette une personne handicapée dans nos outils de communications (Internet, guides d'enseignement, etc.).	DRHCAJ / Dir. cliniques et DE	2017-2018
10	Aucune action de sensibilisation n'est faite dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Promouvoir les bonnes pratiques dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées. (ex. : parler lentement, fort, articuler, avoir un contact visuel. lorsqu'on parle à un usager).	DSM (Bénévoles)/ DRHCAJ (Communications)	2017-2018
11	Le CHU ne tient pas compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans son processus d'approvisionnement en achat et location de biens.	Intégrer les critères d'accessibilité aux personnes handicapées dans les appels d'offres (approvisionnement en achat ou location de biens) du CHU. Modifier la politique du CHU relative à la gestion des contrats d'approvisionnement.	DL (Approvisionnements)	2017-2018

12	Le journal interne <i>Le Chuchoteur</i> en format électronique n'est pas adapté selon les normes d'accessibilité Web pour les personnes présentant un handicap visuel.	Rendre le journal interne <i>Le Chuchoteur</i> conforme aux normes d'accessibilité Web.	DRHCAJ (Communications)	2017-2018
----	--	---	-------------------------	-----------

### 3 – ACCÈS AUX INSTALLATIONS PHYSIQUES

	Obstacles	Mesures	Responsable(s) / Collaborateur(s)	Échéance
1	L'accès à la cabine insonorisée de l'Hôpital Saint-François d'Assise servant aux examens audiologiques est restreint pour les fauteuils roulants et gériatriques.	Ajout d'une rampe facilitant l'accès aux personnes en fauteuil roulant.	DST	2017-2018
2	Le bureau du nutritionniste en radio-oncologie externe de L'Hôtel-Dieu de Québec n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite.	Relocaliser cet intervenant avec les autres nutritionnistes de ce secteur.	DST/DSM	2017-2018
3	La signalisation est déficiente pour se rendre à l'urgence de L'HDQ et convient mal aux fauteuils roulants qui sortent des ascenseurs principaux.	Marquer un chemin (collants sur le plancher) dans le secteur de la cafétéria pour éviter que les patients ne circulent entre les tables.	DST	2017-2018
4	Au CHUL, la cuisine en ergothérapie n'est pas conçue pour accueillir des personnes en fauteuil roulant.	Réaménager la cuisine en fonction des fauteuils roulants.	DST	2017-2018
5	La chapelle n'est pas accessible pour les personnes en fauteuil roulant à l'HSFA (absence de porte mécanique).	Installer un système d'ouverture automatique.	DST	2017-2018
6	La luminosité de certains locaux est trop forte, ce qui entrave certaines évaluations (p.ex. patients atteints de démence).	Installer des gradateurs possibles ou des lampes d'appoint.	DST	2017-2018
7	Au CHUL, la salle de bain située près des services ambulatoires n'est pas adaptée adéquatement pour les soins d'hygiène des enfants handicapés de poids et de taille supérieurs à ceux d'un bébé et des adultes handicapés devant porter des protections.	Adapter une salle de bain avec accessoires (table à langer, lève-personne, etc.) pour les soins d'hygiène des enfants et les adultes handicapés.	DST	2017-2018
8	Absence de douches pour handicapés dans les unités de soins de plusieurs sites.	Évaluer la possibilité d'installer des douches pour personnes à mobilité réduite.	DST	2017-2018
9	Les lieux dédiés aux entrevues et tests de recrutement ne sont pas adaptés aux personnes présentant un handicap physique.	Rendre les lieux accessibles. Réserver un espace de stationnement.	DST/DRHCAJ	2017-2018
10	L'entrée principale de l'Hôpital du Saint-Sacrement présente des obstacles pour les personnes à mobilité réduite ou en fauteuil roulant.	Évaluer des scénarios afin d'améliorer l'accès à l'entrée principale ainsi que le flux de circulation occasionné par le « dépose minute ». Procéder aux travaux en étapes.	DST	2017-2018
11	Les entrées - cliniques externes et 1 <sup>re</sup> Avenue – de l'Hôpital Saint-François d'Assise présentent des obstacles pour les personnes à mobilité réduite ou en fauteuil roulant.	Évaluer des scénarios afin d'améliorer le porche de l'entrée principale ainsi que le flux de circulation occasionné par le « dépose minute ».	DST	2017-2018
12	Les ascenseurs de L'Hôtel-Dieu de Québec ne sont pas tous aux normes.	Lors du remplacement des 4 ascenseurs, réaliser la mise aux normes à l'égard des personnes handicapées.	DST	2017-2018
13	Au CHUL, la signalisation est inadéquate pour les personnes présentant un handicap.	Lors de la mise en service des plans interactifs, installer des repères visuels concordant avec l'application WEB et instaurer des principes de « repérage intuitif ».	DST/ DRHCAJ (Communications)	2017-2018

14	L'implication des personnes handicapées est peu suscitée dans le contexte d'élaboration du NCH.	Inclure au moins une personne ayant des limitations fonctionnelles dans les rencontres stratégiques des comités mobilité - Accès au SIE et Wayfinding – par l'entremise du Comité des usagers.	NCH	2017-2018
----	---	--	-----	-----------

#### 4 – ACCÈS AUX SERVICES

	Obstacles	Mesures	Responsable(s) / Collaborateur(s)	Échéance
1	L'accès aux services pour les malentendants (prise de rendez-vous) est limité.	Rendre disponibles sur le site internet du CHU les informations relatives au service de Relais Bell.	DTI - DRHCAJ (Communications)	2017-2018
		Rendre disponibles sur le site internet du CHU les informations relatives au service de Relais Vidéo (SRV).	DTI - DRHCAJ (Communications)	2017-2018
		Munir nos sites de téléphones publics (cabines téléphoniques) équipés d'un appareil de télécommunications pour malentendants (TTY/TDD).	DTI	2017-2018
		Rendre disponible sur le site internet du CHU la localisation des téléphones publics de nos sites qui sont équipés d'un appareil de télécommunications pour malentendants (TTY/TDD).	DTI - DRHCAJ (Communications)	2017-2018
2	Affichage déficient des cabines téléphoniques adaptées pour malentendants.	Identifier clairement par de l'affichage les cabines téléphoniques adaptées pour malentendants.	DTI /DST	2017-2018
3	Absence d'information sur le site Internet du CHU concernant les portes d'accès pour les personnes à mobilité réduite.	Rendre disponible la liste des portes accessibles pour les personnes à mobilité réduite sur le site Internet du CHU.	DRHCAJ (Communications)/ DST	2017-2018
4	Les usagers ont de la difficulté à s'orienter dans le CHUL, y compris les personnes handicapées.	Mettre en place des plans interactifs du CHUL permettant de tracer des trajets pour les personnes à mobilité réduite.	DRHCAJ (Communications)/ DST	2017-2018
5	Les usagers ont de la difficulté à s'orienter dans l'Hôpital Saint-François d'Assise, y compris les personnes handicapées.	Mettre en place des plans interactifs de l'Hôpital Saint-François d'Assise permettant de tracer des trajets pour les personnes à mobilité réduite.	DRHCAJ (Communications)/ DST	2017-2018
6	La clientèle du CHU manque d'informations quant aux valeurs de l'établissement par rapport à la diversité.	Avoir un thème sur le site Internet réservé à la gestion de la diversité.	DRHCAJ (Recrutement)	2017-2018

## **6. REDDITION DE COMPTES**

---

### **6.1. Plaintes**

Dans la dernière année, le CHU a reçu six plaintes pour l'ensemble de ses cinq installations. Ces plaintes concernent les difficultés d'accès physique (absence de rampes, de bains ou de douches adaptés), et certains accommodements en lien avec les délais relatifs au recours à un interprète (langage des signes).

### **6.2. Mesures d'accommodement**

Le personnel du CHU de Québec-Université Laval porte une attention particulière et constante aux personnes présentant un handicap détectable (physique ou intellectuel) ou exprimé par un accompagnateur, et des mesures d'accommodement sont donc prises, au besoin, pour chacune de ces personnes.

Pour les patients atteints de surdité, le recours à un interprète (langage des signes) est systématique, et des pictogrammes sont utilisés dans les urgences par le personnel pour faciliter la communication avec ces personnes.

Des fauteuils roulants sont mis à la disposition des usagers dans les entrées principales de chacune des installations. Des fauteuils et civières pour les personnes ayant un handicap lié au poids sont également disponibles, de même que des lève-patients mobiles pour l'installation sur les tables d'examen des patients présentant un handicap.

Enfin, des bénévoles sont à l'œuvre dans chacune des installations afin d'offrir leurs services (information, accompagnement, fauteuil roulant, etc.). La présence de chiens-guides est acceptée.

## **7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION ANNUEL**

---

Le plan d'action du CHU a été approuvé par le comité de direction le 9 mars 2017.

Il a été adopté par le Conseil d'administration le 20 mars 2017.

Le document est disponible sur le site Web du CHU de Québec-Université Laval au [www.chudequebec.ca](http://www.chudequebec.ca).

## **8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION ANNUEL**

---

La coordonnatrice du plan d'action assure le suivi de sa mise en œuvre, de concert avec les membres du groupe de travail. Des sessions de travail sont prévues trois fois par année afin d'évaluer l'état d'avancement des mesures prises et pour déterminer les obstacles qui seront priorités dans l'année à venir.

## **9. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ÉTABLISSEMENT**

---

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions relatifs au plan d'action ou aux services offerts par le CHU de Québec-Université Laval aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Madame Annie Bouchard  
Coordonnatrice du plan d'action  
Direction de l'évaluation, de la qualité, de l'éthique  
et des affaires institutionnelles  
CHU de Québec-Université Laval  
11, côte du Palais - Aile des Remparts  
Québec (Québec) G1R 2J6

Téléphone : 418 691-5305  
Télécopieur : 418 691-5717  
Courriel : [annie.bouchard@chuq.qc.ca](mailto:annie.bouchard@chuq.qc.ca)



**CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL**  
**Direction de l'évaluation, de la qualité, de l'éthique**  
**et des affaires institutionnelles**

L'Hôtel-Dieu de Québec  
11, côte du Palais - Aile des Remparts  
Québec (Québec) G1R 2J6  
Téléphone : 418 691-5305 — Télécopieur : 418 691-5717