INESSS
LE SAVOIR PREND FORME

DÉCEMBRE 2023

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

2023 - 2024

Une production de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS)

Direction des affaires institutionnelles et stratégiques

Québec

TABLE DES MATIÈRES

1 INTRODUCTION 1
2 PRÉSENTATION DE L'ORGANISME 2
2.1 Mission 2
2.2 Vision 3
2.3 Valeurs 3
3 GOUVERNANCE, STRUCTURE ET EFFECTIFS 4
4 PERSONNE RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION 5
5 COMITÉ D'ÉLABORATION, DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUIVI DU PLAN D'ACTION 6
6 REDDITION DE COMPTES 7
6.1 Nombre de plaintes reçues 7
6.2 Mesures d'accommodement 7
7 BILAN DU PLAN D'ACTION 2022-2023 8
7.1 Mesures liées à l'information et à la sensibilisation 8
7.2 Mesures relatives à l'intégration en emploi 11
7.3 Mesures liées à la production scientifique 13
7.4 Mesures relatives à l'optimisation du site Web 16
8 PLAN D'ACTION 2023-2024 17
8.1 Mesures liées à l'information et à la sensibilisation 18
8.2 Mesures relatives à l'intégration et au maintien en emploi 20
8.3 Mesures liées à la production scientifique 21
8.4 Mesures relatives à l'optimisation du site Web 22

1 INTRODUCTION

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* prévoit, à l'article 61.1, que les ministères et les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes adoptent un plan d'action ciblant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées en décrivant les mesures prises au cours de la dernière année et les mesures envisagées pour la prochaine année. Ce plan d'action est rendu public annuellement.

Cette démarche est en lien avec la stratégie adoptée par le gouvernement pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées. Elle constitue une continuité des gestes posés permettant d'augmenter l'intégration de ces personnes dans la société québécoise.

2 PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

L'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) a été créé le 19 janvier 2011 par la *Loi sur l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux* (chapitre I-13.03).

2.1 Mission

Conformément à l'article 5 de sa loi constitutive :

> **L'INESSS a pour mission de promouvoir l'excellence clinique et l'utilisation efficace des ressources dans le secteur de la santé et des services sociaux.**

Plus précisément, la mission de l'Institut consiste, entre autres, à :

- évaluer les avantages cliniques et les coûts des technologies, des médicaments et des interventions en santé et en services sociaux;
- élaborer des recommandations et des guides visant l'usage optimal de ces technologies, médicaments et interventions en santé et en services sociaux;
- déterminer, dans ses recommandations et guides, les critères à utiliser pour évaluer la performance des services et, le cas échéant, les modalités de mise en œuvre et de suivi de ceux-ci conformément aux meilleures pratiques de gouvernance clinique;
- maintenir à jour ses recommandations et guides, les diffuser aux intervenants du système de santé et de services sociaux et les rendre publics, accompagnés de leurs justifications et des informations utilisées pour leur élaboration;
- favoriser la mise en application de ses recommandations et guides par divers moyens de sensibilisation, d'information et de transfert de connaissances;
- faire les consultations qu'il estime appropriées préalablement à l'élaboration de ses recommandations et guides afin que soient prises en compte les opinions des groupes intéressés et de la population;
- faire des recommandations au ministre dans le cadre de la mise à jour de la liste des médicaments visée à l'article 60 de la *Loi sur l'assurance médicaments*;
- faire des recommandations au ministre pour la mise à jour des listes des médicaments prévues à l'article 116 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et à l'article 150 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris*;
- exécuter tout autre mandat que lui confie le ministre.

L’INESSS s’acquitte donc principalement de mandats qui lui sont confiés par le(s) ministre(s) ainsi que par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin de soutenir la décision publique et l’amélioration continue des pratiques dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il n’offre pas de services directs à la population.

2.2 Vision

Être une référence incontournable pour éclairer les décisions et les pratiques.

2.3 Valeurs

L’INESSS exerce sa mission dans le respect des valeurs d’excellence, d’indépendance, d’ouverture, de rigueur scientifique, de transparence, de probité et d’équité envers ceux et celles qui utilisent les services de santé et les services sociaux et en tenant compte de ses ressources.

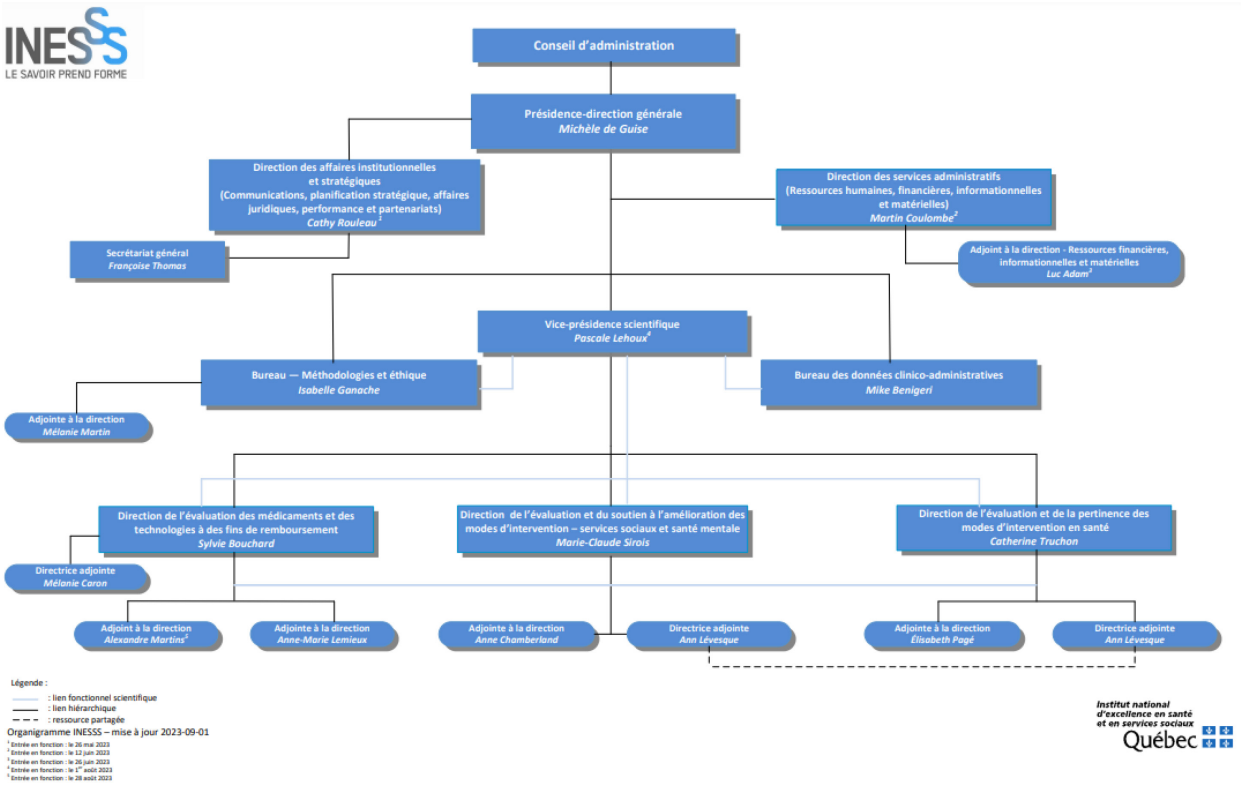
3 GOUVERNANCE, STRUCTURE ET EFFECTIFS

Le Conseil d'administration de l'INESSS constitue son instance de gouvernance supérieure. Composé de 11 membres nommés par le gouvernement, il est présidé par M. Roger Paquet.

La Dre Michèle de Guise occupe les fonctions de présidente-directrice générale.

Au 31 mars 2023, l'Institut comptait sur une équipe de 270 personnes en lien d'emploi direct.

Organigramme



4 PERSONNE RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat relatif à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été confié à Mme Françoise Thomas, secrétaire générale.

Sous l'autorité de Mme Cathy Rouleau, directrice des affaires institutionnelles et stratégiques, Mme Thomas agit à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées. Ses coordonnées sont les suivantes :

Mme Françoise Thomas
Institut national d'excellence en santé et en services sociaux
2021, avenue Union, 12e étage, bureau 12.006
Montréal (Québec) H3A 2S9
secretariat.general@inesss.qc.ca

5 COMITÉ D'ÉLABORATION, DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUIVI DU PLAN D'ACTION

Plusieurs mouvements de personnel ont eu lieu en 2022-2023. Cette situation a affecté la composition et les activités du comité inter directions responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi du plan d'action.

La composition de ce comité est actuellement la suivante:

- M. Jérôme Elissalde, conseiller patients, proches aidants et partenaires, Bureau - Méthodologies et éthique;
- Mme Awa Kané, partenaire d'affaires en ressources humaines, Direction des services administratifs;
- Mme Nolwenn Lapierre, professionnelle scientifique – services sociaux, Direction de l'évaluation et du soutien à l'amélioration des modes d'intervention – services sociaux et santé mentale;
- Mme Claire-Marie Legendre, professionnelle scientifique, Bureau – Méthodologies et éthique;
- M. Jonathan Moreau, conseiller en communication et webmestre, Direction des affaires institutionnelles et stratégiques;
- Mme Françoise Thomas, secrétaire générale, Direction des affaires institutionnelles et stratégiques.

Conformément aux recommandations de l'Office des personnes handicapées du Québec, le comité comprend maintenant une personne en situation de handicap.

6 REDDITION DE COMPTES

En lien avec la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, l'INESSS effectue une reddition de comptes sur les deux éléments suivants :

6.1 Nombre de plaintes reçues

Pour l'année 2022-2023, l'INESSS n'a reçu aucune plainte.

6.2 Mesures d'accommodement

Pour l'année 2022-2023, l'INESSS a reçu une demande d'accommodement à laquelle il a donné suite.

7 BILAN DU PLAN D'ACTION 2022-2023

7.1 Mesures liées à l'information et à la sensibilisation

PLAN D'ACTION 2022-2023				
Information et sensibilisation du personnel et du public				
Obstacle : Manque d'information du personnel sur la participation des personnes handicapées et les moyens de les intégrer				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Faire adopter le plan d'action 2022-2023 par le conseil d'administration	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteur du secrétariat général	Décembre 2022	Plan d'action 2022-2023 adopté	Le plan d'action 2022-2023 a été adopté par le CA le 21 décembre 2022
Informer le personnel et le public du plan d'action 2022-2023	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteurs du secrétariat général et des communications	Décembre 2022	Plan d'action 2022-2023 déposé sur l'intranet et sur le site Web Personnel informé via le bulletin de communications internes	Le plan d'action 2022-2023 a été déposé sur l'intranet et sur le site Web Le personnel a été informé via l'INESSS.COM qui constitue le bulletin de communications internes
Poursuivre les travaux du comité de suivi de la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteur du secrétariat général	Mars 2023	Nombre de rencontres du comité	Le comité a tenu 4 rencontres en 2022-2023 À ces rencontres planifiées se sont ajoutées des rencontres plus spontanées liées à des activités ponctuelles, notamment pour préparer le dîner-causerie organisé pour promouvoir la Semaine des personnes handicapées (juin 2022)

PLAN D'ACTION 2022-2023				
Information et sensibilisation du personnel et du public				
Obstacle : Manque d'information du personnel sur la participation des personnes handicapées et les moyens de les intégrer				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Initier une démarche en vue de consulter des personnes handicapées lors de l'élaboration du plan d'action 2023-2024	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteur du secrétariat général	Mars 2023	Participation, au comité, d'un patient partenaire collaborant sur une base régulière avec l'INESSS. Celui-ci pourra contribuer aux réflexions du comité sur la manière la plus appropriée de consulter les personnes handicapées lors de l'élaboration du plan d'action 2023-2024 de l'Institut	Réalisé. À noter toutefois que le patient partenaire qui collaborait sur une base régulière avec l'INESSS et qui participait aux activités du comité, a quitté ses fonctions en cours d'année. L'Institut a par la suite engagé un professionnel (conseiller patients, proches aidants et partenaires). Celui-ci a pris la relève sur le comité
Promouvoir la Semaine des personnes handicapées	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteurs du secrétariat général et des communications	Juin 2022	Matériel promotionnel diffusé sur l'intranet, via le bulletin de communications internes et dans les médias sociaux Midi-conférence organisé pour l'ensemble du personnel	Le matériel promotionnel a été diffusé à l'interne (bulletin INESSS.COM et intranet) et à l'externe (médias sociaux) Un diner-causerie a été organisé le 2 juin 2022. Le déroulement était le suivant :

PLAN D'ACTION 2022-2023				
Information et sensibilisation du personnel et du public				
Obstacle : Manque d'information du personnel sur la participation des personnes handicapées et les moyens de les intégrer				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
				Activité Accueil des participants Présentation des membres du comité Présentation des objectifs de la causerie et de son déroulement Activité brise-glace À quoi l'INESSS est-il tenu en lien avec l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées ? Partage d'expériences de personnes en situation de handicap L'intégration professionnelle des personnes handicapées à l'INESSS: situation actuelle et perspectives Mot de clôture Deux personnes handicapées sont venues partager leur expérience lors de cet événement qui a été enregistré. L'enregistrement a été déposé sur l'intranet afin de le rendre disponible à toutes et à tous, surtout à celles et à ceux qui n'avaient pas participé à la conférence
Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteurs du secrétariat général et des communications	Décembre 2022	Courriel envoyé aux employé(e)s Promotion sur l'intranet Diffusion sur Facebook	Un courriel a été envoyé aux membres du personnel. La promotion a également été faite via les réseaux sociaux

7.2 Mesures relatives à l'intégration en emploi

PLAN D'ACTION 2022-2023				
Intégration en emploi des personnes handicapées				
Obstacles :	**Manque d'information sur l'intégration en emploi des personnes handicapées** **Difficulté à rejoindre les personnes handicapées dans nos offres d'emploi**			
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Collaborer avec le Regroupement des organismes pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) afin de nous accompagner dans notre démarche	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteurs du secrétariat général et des ressources humaines	Avril 2022	Favoriser l'accessibilité de nos offres d'emploi	Des démarches ont été entreprises afin de favoriser la diffusion de nos offres d'emploi auprès des personnes handicapées. Des initiatives supplémentaires seront également prises dans le prochain plan d'action
Sensibiliser le personnel à l'intégration en emploi des personnes handicapées	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteurs du secrétariat général et des ressources humaines	Juin 2022	Personnel sensibilisé	Un dîner-causerie a notamment été organisé dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées, en juin 2022 (voir section 7.1)
Promouvoir le milieu inclusif de l'INESSS dans les affichages	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteurs des ressources humaines et des communications	Mars 2023	Promotion de l'INESSS, en tant que milieu inclusif, dans les médias sociaux	Cette action a été réalisée à travers les offres d'emploi, mais également par l'entremise d'une campagne visant à promouvoir la marque employeur de l'INESSS. Des capsules vidéo ont notamment été diffusées dans les médias sociaux.

PLAN D'ACTION 2022-2023				
Intégration en emploi des personnes handicapées				
Obstacles :	**Manque d'information sur l'intégration en emploi des personnes handicapées** **Difficulté à rejoindre les personnes handicapées dans nos offres d'emploi**			
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
			Mention, dans les offres d'emploi, de l'assistance pouvant être offerte aux personnes handicapées dans le cadre du processus de présélection et de sélection	Ces capsules faisaient la promotion d'un milieu de travail inclusif au sein de l'Institut Nos offres d'emploi contiennent l'information suivante : « L'INESSS souscrit au principe d'équité en matière d'emploi et encourage les femmes, les autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles et ethniques à présenter leur candidature (…) Si nous communiquons avec vous relativement à une possibilité d'emploi ou pour des examens, veuillez nous faire part de vos besoins pour lesquels des mesures d'adaptation doivent être prises afin de vous permettre une évaluation juste et équitable. Les

PLAN D'ACTION 2022-2023				
Intégration en emploi des personnes handicapées				
Obstacles :	**Manque d'information sur l'intégration en emploi des personnes handicapées** **Difficulté à rejoindre les personnes handicapées dans nos offres d'emploi**			
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
				renseignements reçus au sujet de mesures d'adaptations seront traités confidentiellement »
Adapter les entrevues de présélection et de sélection selon les besoins de la personne handicapée, s'il y a lieu	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteurs des ressources humaines	Mars 2023	Nombre d'entrevues adaptées (si des situations se présentent)	Aucune entrevue adaptée car aucune situation ne s'est présentée en 2022-2023

7.3 Mesures liées à la production scientifique

Sur le plan scientifique, l'INESSS compte trois directions et deux bureaux :

- Direction de l'évaluation des médicaments et des technologies à des fins de remboursement
- Direction de l'évaluation et de la pertinence des modes d'intervention en santé
- Direction de l'évaluation et du soutien à l'amélioration des modes d'intervention – services sociaux et santé mentale
- Bureau des données clinico-administratives
- Bureau – Méthodologies et éthique

La détermination de l'INESSS à intégrer, dans les comités et les travaux de ces trois directions et deux bureaux, la perspective des patients et patientes, usagers et usagères, proches aidants et aidantes, citoyens et citoyennes, se confirme d'année en année et s'est reflétée encore davantage en 2022-2023. Pour ce faire, l'Institut peut notamment compter,

maintenant, sur la contribution d'un conseiller patients, proches aidants et partenaires. Celui-ci participe d'ailleurs au comité responsable de ce plan d'action.

Dans le contexte du plan d'action 2022-2023 à l'égard des personnes handicapées, les mesures suivantes étaient proposées :

PLAN D'ACTION 2022-2023				
Productions scientifiques				
Obstacles : Manque de participation des patients, usagers, proches aidants dans les projets **Difficulté à rejoindre les personnes handicapées**				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Inclure des personnes handicapées au sein de nos comités et groupes de travail, selon les thématiques des projets	Directions scientifiques	Mars 2023	Nombre de projets qui, au cours de la période, pourraient concerner des patients et patientes, usagers et usagères, proches aidants et aidantes, citoyens et citoyennes, handicapé(e)s, et qui ont inclus la participation de cette clientèle	Dans le cadre du suivi du plan d'action, les membres du comité ont fait le constat que la formulation de cet indicateur n'était pas appropriée, - d'une part, parce que tous les projets de l'Institut qui visent plus spécifiquement certaines personnes incluent la participation de représentants de ces personnes (taux de 100 %) ; - d'autre part, parce que les projets qui ne visent pas spécifiquement certaines personnes peuvent les concerner tout autant, en tant que

PLAN D'ACTION 2022-2023				
Productions scientifiques				
Obstacles : Manque de participation des patients, usagers, proches aidants dans les projets **Difficulté à rejoindre les personnes handicapées**				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
				citoyens et citoyennes à part entière[1]
Diffuser les travaux de l'INESSS auprès des dispensateurs et dispensatrices de services aux personnes handicapées, selon la pertinence	Bureau – Méthodologies et éthique, secteur du transfert de connaissances, en collaboration avec les directions scientifiques	Mars 2023	Nombre de produits diffusés auprès des groupes ciblés	3 Il est à noter par ailleurs que toutes les productions de l'INESSS sont diffusées auprès des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Ceux-ci dispensent des services aux personnes handicapées.

[1] Gouvernement du Québec (2009). À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Drummondville : L'Office des personnes handicapées du Québec.

7.4 Mesures relatives à l’optimisation du site Web

PLAN D’ACTION 2022-2023				
Accessibilité Web et accès aux documents				
Obstacle : Difficulté pour les personnes non voyantes de prendre connaissance de nos publications				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Maintenir à jour le standard sur l’accessibilité Web	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteur des communications	En continu	Standard du gouvernement sur l’accessibilité Web	Application du standard à jour SGQRI 008 2.0
Maintenir l’accessibilité aux résumés Web	Direction des services administratifs, du secrétariat général et des communications – secteur des communications	Mars 2023	Nombre de résumés accessibles et intégrés dans la page Web	53

8 PLAN D'ACTION 2023-2024

Les efforts de l'Institut seront essentiellement déployés, en 2023-2024, dans les quatre sphères présentées plus bas, compte tenu :

- de la mission de l'INESSS et du fait qu'il n'offre pas de services directs à la population;
- de l'évolution du travail au sein de l'Institut (majorité d'employés en télétravail à raison de 5 jours par semaine / rencontres et consultations de personnes handicapées essentiellement menées en mode virtuel le cas échéant).

Il est à noter par ailleurs que:

- les membres du comité responsable du plan d'action sont déterminés à préparer la voie pour que le prochain :
  - mette davantage l'accent sur la situation de la personne, plutôt que sur ses caractéristiques personnelles, en utilisant et en sensibilisant à l'utilisation du terme « personne en situation de handicap » lorsqu'il est question d'agir sur l'environnement physique ou social au bénéfice de toutes les personnes qui rencontrent des obstacles;
  - se concentre particulièrement sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, soit celles présentant des incapacités significatives et persistantes, afin de favoriser leur participation sociale.
- les suggestions faites par l'OPHQ lors de l'analyse du plan 2022-2023 seront davantage intégrées dans celui de 2024-2025.

8.1 Mesures liées à l’information et à la sensibilisation

PLAN D’ACTION 2023-2024				
Information et sensibilisation du personnel et du public				
Obstacle : Manque d’information du personnel et du public sur la participation des personnes handicapées et les moyens de les intégrer				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Utiliser la terminologie « personne en situation de handicap » au lieu de « personne handicapée », lorsqu’approprié selon les distinctions apportées par l’OPHQ	Comité responsable de l’élaboration, de la mise en oeuvre et du suivi du plan d’action	Mars 2024	Expression « personne en situation de handicap » utilisée au lieu de « personne handicapée », lorsqu’approprié	
Faire adopter le plan d’action 2023-2024 par le conseil d’administration	Direction des affaires institutionnelles et stratégiques – secrétariat général	Décembre 2023	Plan d’action 2023-2024 adopté	
Informer le personnel et le public du plan d’action 2023-2024	Direction des affaires institutionnelles et stratégiques – secteur des communications	Décembre 2023	Plan d’action 2023-2024 déposé sur l’intranet et sur le site Web Personnel informé via le bulletin de communications internes	
Poursuivre les travaux du comité de suivi de la mise en œuvre du plan d’action	Direction des affaires institutionnelles et stratégiques – secrétariat général	Mars 2024	Nombre de rencontres du comité	

PLAN D'ACTION 2023-2024				
Information et sensibilisation du personnel et du public				
Obstacle : Manque d'information du personnel et du public sur la participation des personnes handicapées et les moyens de les intégrer				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Promouvoir la Semaine des personnes handicapées	Direction des affaires institutionnelles et stratégiques – secrétariat général et secteur des communications	Juin 2023	Promotion réalisée à l'interne, via l'intranet et le bulletin de communications internes, par exemple Promotion réalisée à l'externe via les réseaux sociaux	
Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées	Direction des affaires institutionnelles et stratégiques – secrétariat général et secteur des communications	Décembre 2023	Promotion réalisée à l'interne, via l'intranet et le bulletin de communications internes, par exemple Promotion réalisée à l'externe via les réseaux sociaux	

8.2 Mesures relatives à l’intégration et au maintien en emploi

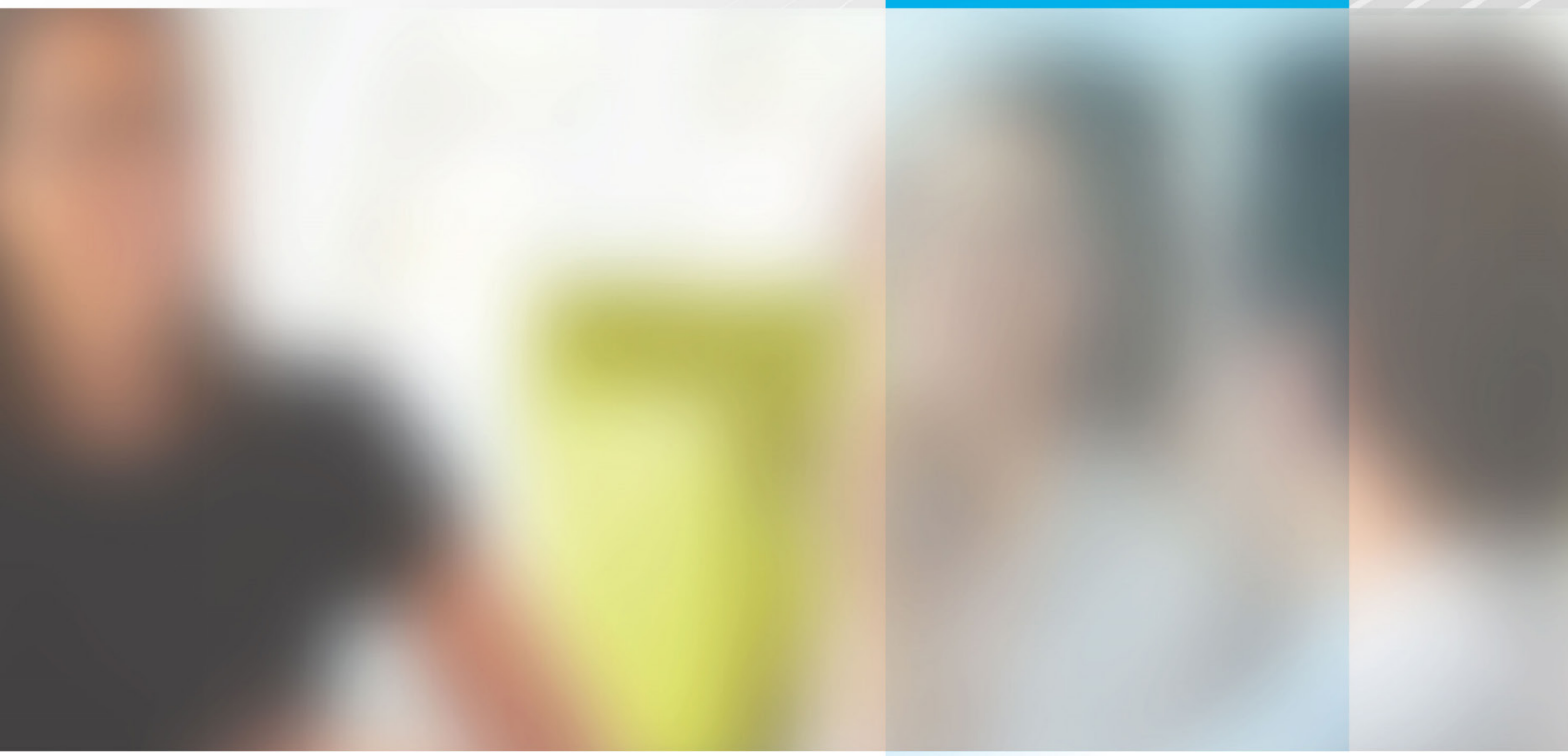
PLAN D’ACTION 2023-2024				
Intégration et maintien en emploi des personnes handicapées				
Obstacles : **Manque d’information sur l’intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées** **Difficulté à rejoindre les personnes handicapées dans nos offres d’emploi**				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Recueillir les informations permettant d’élaborer, en 2024-2025, une stratégie d’intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées	Direction des services administratifs – secteur des ressources humaines, en collaboration avec le comité responsable de l’élaboration, de la mise en oeuvre et du suivi du plan d’action	Mars 2024	Rencontre tenue avec une organisation spécialisée qui accompagne les employeurs	

8.3 Mesures liées à la production scientifique

PLAN D'ACTION 2023-2024				
Production scientifique				
Obstacle : Difficulté à rejoindre les personnes handicapées dans nos productions				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Entreprendre une démarche en vue d'adapter les formulaires de déclaration de conflits d'intérêts et de rôles (à compléter par toutes les parties prenantes - incluant les patients, usagers, proches aidants et citoyens - qui participent à des comités ou groupes de discussion à l'INESSS) aux besoins des personnes présentant des difficultés cognitives ou de littéracie	Bureau – Méthodologies et éthique	Mars 2024	Démarche entreprise	
Diffuser les travaux de l'INESSS auprès des dispensateurs et dispensatrices de services aux personnes handicapées, selon la pertinence	Bureau – Méthodologies et éthique, en collaboration avec les directions scientifiques	Mars 2024	Nombre de produits diffusés auprès des groupes ciblés	

8.4 Mesures relatives à l’optimisation du site Web

PLAN D’ACTION 2023-2024				
Accessibilité Web et accès aux documents				
Obstacle : Difficulté pour les personnes non voyantes de prendre connaissance de nos publications				
Action	**Responsable**	**Échéancier**	**Indicateur**	**Résultats**
Maintenir à jour le standard sur l’accessibilité Web	Direction des affaires institutionnelles et stratégiques – secteur des communications	En continu	Standard du gouvernement sur l’accessibilité Web	
Maintenir l’accessibilité aux résumés Web	Direction des affaires institutionnelles et stratégiques – secteur des communications	Mars 2024	Nombre de résumés accessibles et intégrés dans la page Web	



Siège social

2535, boulevard Laurier, 5e étage
Québec (Québec) G1V 4M3
418 643-1339

Bureau de Montréal

2021, avenue Union, 12e étage, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 2S9
514 873-2563
inesss.qc.ca

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux
Québec