



## PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

INSTITUT NATIONAL D'EXCELLENCE EN SANTÉ ET EN  
SERVICES SOCIAUX (INESSS)

2018-2019 et 2019-2020

## Table des matières

1	INTRODUCTION.....	3
2	PRÉSENTATION DE L'ORGANISME .....	4
2.1	Mission .....	4
2.2	Vision .....	4
2.3	Valeurs organisationnelles .....	4
3	GOUVERNANCE, STRUCTURE ET EFFECTIFS .....	5
4	RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION.....	6
5	REDDITION DE COMPTE.....	7
5.1	Nombre de plaintes reçues et traitées.....	7
5.2	Mesures d'accommodements.....	7
6	BILAN 2017-2018 .....	8
6.1	Mesures relatives à l'information et à l'accessibilité des lieux.....	8
6.2	Mesure liée à l'optimisation du site Internet de l'INESSS.....	11
6.3	Mesure liée à la production scientifique de l'INESSS.....	12
7	PLAN 2018-2019 – 2019-2020 .....	14
7.1	Information et sensibilisation.....	15
7.2	Mesures relatives à l'information et à l'accessibilité des lieux.....	16
7.3	Mesure liée à l'optimisation du site Internet de l'INESSS.....	18
7.4	Mesure liée à la production scientifique de l'INESSS.....	19

# 1 INTRODUCTION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été produit 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 (chapitre E-20.1).

Cet article prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes adopte chaque année un plan d'action indiquant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et décrivant les mesures prises au cours de l'année antérieure ainsi que celles envisagées pour l'année à venir.

L'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) doit accueillir visiteurs et employés de façon adéquate. Ce nouveau plan d'action, approuvé par le conseil d'administration le 12 avril 2019, a donc pour objectif de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur secteur d'activité. Il doit être produit et rendu public chaque année.

À l'INESSS, les clientèles visées sont surtout des employés, mais aussi des personnes extérieures à l'organisation.

## 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). Il succédait alors au Conseil du médicament et à l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AÉTMIS).

Depuis sa création, l'Institut a investi ses efforts selon trois grandes orientations, soit la mise en place et la consolidation de sa structure, la création de partenariats indispensables à la réalisation de sa mission et la production scientifique.

### 2.1 Mission

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.

Au cœur de cette mission, l'Institut évalue notamment les avantages cliniques et les coûts des technologies, des médicaments et des interventions en santé et en services sociaux personnels. Il formule des recommandations quant à leur adoption, à leur utilisation ou à leur couverture par le régime public et il élabore des guides de pratique clinique afin d'en assurer l'usage optimal.

### 2.2 Vision

Afin de réaliser sa mission, l'INESSS allie les perspectives des professionnels et des gestionnaires du réseau à celles des patients et des bénéficiaires. Il rassemble les savoirs et les savoir-faire de multiples sources afin de leur donner une forme utile aux fins de la poursuite de l'excellence clinique et de l'utilisation efficace des ressources. Enfin, il contribue à mobiliser les acteurs concernés en vue de l'amélioration des soins et des services offerts à la population; il agit dans un souci constant d'équité et d'éthique.

### 2.3 Valeurs organisationnelles

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 qui utilisent les services de santé et les services sociaux et en tenant compte de ses ressources.

Ces valeurs, particulièrement celles d'excellence, d'ouverture et d'équité, soutiennent les relations entre les personnes handicapées et l'organisme.

### 3 GOUVERNANCE, STRUCTURE ET EFFECTIFS

Le conseil d'administration de l'INESSS constitue son instance de gouvernance supérieure. Il est présidé par M. Roger Paquet.

Le D<sup>r</sup> Luc Boileau occupe la fonction de président-directeur général.

La structure de l'organisation se décline comme suit :

- la direction générale
- le secrétariat général et direction des communications
- la vice-présidence science et gouvernance clinique
- la direction des services administratifs
- la direction des services de santé et de l'évaluation des technologies
- la direction du médicament
- la direction des services sociaux

Au 31 mars 2018, l'Institut comptait sur une équipe de 190 personnes.

## 4 RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat relatif à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été confié à Mme Pascale Breton, secrétaire générale et directrice des communications. Elle agit à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées et est soutenue dans ses tâches par le comité de direction et le conseil d'administration. Ses coordonnées sont les suivantes :

Pascale Breton

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux

2021, avenue Union, 12<sup>e</sup> étage, bureau 12.007

Montréal (Québec) H3A 2S9

Téléphone : 514 873-2563, poste 29871

## 5 REDDITION DE COMPTE

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 compte sur les deux éléments suivants :

### 5.1 Nombre de plaintes reçues et traitées

Pour l'année 2017-2018, l'INESSS n'a reçu aucune plainte.

### 5.2 Mesures d'accommodements

Pour l'année 2017-2018, l'INESSS n'a reçu aucune demande d'accommodement.

## 6 BILAN 2017-2018

### 6.1 Mesures relatives à l'information et à l'accessibilité des lieux

Plan d'action 2017-2018				
Objectif n° 2 : Favoriser l'intégration en emploi				
Obstacles : Manque de connaissances des organisations externes auxquelles se référer relativement à l'embauche de personnes handicapées, espaces de travail inadéquats, manque de connaissances relatives à l'organisation des espaces de travail				
Mesure	Action	Responsable	Échéancier	Indicateur
Évaluation de la situation actuelle	Réaliser un recensement du nombre d'employés handicapés	Ressources humaines	Mars 2018	Recensement réalisé. Aucun employé n'a déclaré un handicap.
Dotation	Diffuser les offres d'emploi au sein des organismes spécialisés en emploi de personnes handicapées	Ressources humaines	Mars 2018	6 offres d'emploi diffusées sur 62.  Commentaire : Nous n'avons reçu aucun candidat en provenance de ce site. La nature très spécialisée de notre main-d'œuvre fait que les sites de recrutement visés n'ont pas donné de résultat à ce jour.



Faciliter l'intégration des employés qui ont déclaré un handicap	Améliorer les espaces de travail et fournir le matériel correspondant aux besoins d'un employé ayant déclaré un handicap, s'il y a lieu	Ressources humaines et ressources matérielles		Aucune amélioration apportée puisqu'aucune demande n'a été reçue.
	Sensibiliser le gestionnaire concerné qui accueillera un employé ayant déclaré une incapacité, s'il y a lieu	Ressources humaines et coordonnateurs	En continu	Aucune situation ne s'est présentée.

Plan d'action 2017-2018				
Objectif n° 3 : Améliorer l'accès physique et les mesures d'évacuation en cas d'urgence				
Obstacle : Difficulté à s'orienter et à circuler dans les immeubles où sont situés les bureaux de l'INESSS, particulièrement en cas d'urgence				
Mesure	Action	Responsable	Échéancier	Indicateur
Mesures d'urgence	Mise à jour de la désignation et formation d'accompagnateurs et de leur substitut afin d'aider les personnes handicapées en cas d'évacuation d'urgence	Ressources matérielles	En continu	5 (3 Mtl, 2 Qc) personnes sont des secouristes. Pour l'instant, aucune personne n'est formée spécifiquement pour les personnes handicapées, puisqu'aucune personne n'a déclaré un handicap.

## 6.2 Mesure liée à l'optimisation du site Internet de l'INESSS

Plan d'action 2017-2018				
Objectif n° 4 : Rendre nos productions scientifiques et autres documents accessibles aux personnes non voyantes				
Obstacle : Difficulté, pour les personnes non voyantes à prendre connaissance de nos publications				
Mesure	Action	Responsable	Échéancier	Indicateur
Site Web et publication	Adopter et mettre en place le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable	Secrétariat général et direction des communications  Secteur du transfert de connaissances	Mars 2018	Modernisation du site Web. À terme, l'objectif est d'implanter la norme SGQRI-008 2.0. Lancement prévu à l'automne 2018  La typologie de tous les documents est passée de « calibre 10 » à « arial 11 » afin de faciliter la lecture par les logiciels spécialisés pour les non-voyants.

### 6.3 Mesure liée à la production scientifique de l'INESSS

À la faveur de la reconfiguration du réseau de la santé et des services sociaux, l'INESSS a eu l'opportunité d'intégrer au sein de son équipe de production scientifique plusieurs ressources en provenance des associations d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux, particulièrement dans le domaine des services sociaux.

Cette intégration a permis à l'INESSS d'entreprendre une série de travaux reliés aux activités d'adaptation ou de réadaptation des personnes aux prises avec une déficience physique ou intellectuelle. Dans le cadre de la mise à jour de son plan triennal d'activités, l'INESSS met notamment de l'avant les projets suivants :

- Guide de pratique sur l'efficacité des pratiques et outils d'intervention auprès des jeunes de 6-21 ans présentant une déficience intellectuelle
- Veille technologique sur les aides techniques

Par ailleurs, dans plusieurs champs d'activité de l'INESSS, les projets prennent en compte le point de vue des patients ou des usagers des services. Le plan stratégique 2016-2020 de l'INESSS a d'ailleurs un objectif lié à la structuration de la participation des usagers. L'indicateur qui s'y rapporte est le pourcentage de produits avec recommandations qui ont intégré l'expertise des usagers. Dans le contexte particulier du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la mesure suivante est proposée :

Plan d'action 2017-2018				
Objectif: Élaborer des recommandations en phase avec les besoins exprimés des personnes ayant un handicap et les diffuser auprès des dispensateurs de services.				
Mesure	Action	Responsable	Échéancier	Indicateur
Production scientifique	Intégrer au sein de nos comités de suivi et nos groupes de travail la perspective des usagers en situation de handicap lorsque le projet les concerne.	Équipe de production	En continu	Nombre de projets ayant intégré la perspective d'utilisateur en situation de handicap : 5
Diffusion des travaux	Diffuser et promouvoir les résultats et les travaux de l'INESSS auprès des dispensateurs de services aux personnes handicapées.	Équipe de transfert de connaissance	En continu	Nombre de rapports diffusés auprès du groupe ciblé : 40

## 7 PLAN 2018-2019 – 2019-2020

Voici le plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour 2018-2019 – 2019-2020. Il reconduit les principales mesures énoncées dans les plans précédents, en plus d'en ajouter une sur la sensibilisation à faire auprès des employés de l'organisation et l'attention à apporter à l'approvisionnement accessible. Un effort accru est également porté afin de prendre davantage en compte l'opinion de personnes handicapées dans la réalisation des productions scientifiques et afin d'orienter la diffusion des publications vers cette clientèle lorsqu'elle est concernée.

L'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) offre peu de services directs à la population. Aux fins de ce plan d'action, la plupart des efforts sont concentrés sur les employés et sur l'accessibilité du site Web. Afin d'assurer une meilleure intégration des personnes handicapées, le plan d'action 2018-2019 – 2019-2020 présente les mesures d'amélioration prévues par l'INESSS en vue de réduire les obstacles qui subsistent, tels que la méconnaissance et les préjugés quant aux capacités et aux limites des personnes handicapées, et des moyens qui permettront de faciliter leur intégration.

À cet effet, l'INESSS compte mettre en œuvre ce plan d'action à l'égard des personnes handicapées et informer son personnel des mesures adoptées.

## 7.1 Information et sensibilisation

Plan d'action 2018-2019 – 2019-2020				
Objectif n° 1 : Informer le personnel quant aux moyens disponibles pour adapter l'environnement des personnes handicapées et faciliter leur intégration				
Obstacles : Méconnaissance ou préjugés de la part du personnel quant aux capacités et aux limites des personnes handicapées et aux moyens de faciliter l'intégration de ces dernières				
Mesure	Action	Responsable	Échéancier	Indicateur
Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Informers le personnel et le public	Secrétariat général et direction des communications	Mai 2019	Déposer sur l'intranet avec envoi courriel pour information aux employés. Déposer sur le site Web pour diffusion au public.
Sensibiliser le personnel aux ressources disponibles	Prendre divers moyens de communication pour informer les employés	Secrétariat général et direction des communications	Mai 2019 et Janvier 2020	Nombre de capsules d'information

## 7.2 Mesures relatives à l'information et à l'accessibilité des lieux

Plan d'action 2018-2019 – 2019-2020				
Objectif n° 2 : Favoriser l'intégration en emploi				
Obstacles : Manque de connaissances des organisations externes auxquelles se référer relativement à l'embauche de personnes handicapées, espaces de travail inadéquats, manque de connaissances relatives à l'organisation des espaces de travail				
Mesure	Action	Responsable	Échéancier	Indicateur
Évaluation de la situation actuelle	Réaliser un recensement du nombre d'employés avec un handicap	Ressources humaines	Mars 2019 et mars 2020	Nombre d'employés recensés
Dotation	Diffuser les offres d'emploi au sein des organismes spécialisés en emploi pour les personnes handicapées	Ressources humaines	Mars 2019 et mars 2020	Nombre d'offres d'emploi diffusées
Faciliter l'intégration des employés qui ont déclaré un handicap	Tenir compte de l'approvisionnement accessible aux processus d'achat	Ressources matérielles	En continu	Ajout de cet aspect dans les processus d'approvisionnement
	Sensibiliser le gestionnaire concerné qui accueillera un employé ayant déclaré une incapacité, s'il y a lieu	Ressources humaines et coordonnateurs	En continu	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées (si des cas se sont présentés)



Plan d'action 2018-2019 – 2019-2020				
Objectif n° 3 : Améliorer l'accès physique et les mesures d'évacuation en cas d'urgence				
Obstacle : Difficulté à s'orienter et à circuler dans les immeubles où sont situés les bureaux de l'INESSS, particulièrement en cas d'urgence				
Mesure	Action	Responsable	Échéancier	Indicateur
Mesures d'urgence	Mise à jour de la désignation et formation d'accompagnateurs et de leur substitut afin d'aider les personnes handicapées en cas d'évacuation d'urgence	Ressources matérielles	En continu	Mise en place d'un plan des mesures d'urgence. Identifier les secouristes.  Si une personne a déclaré un handicap lors du recensement, l'INESSS désignera et formera les accompagnateurs nécessaires.

### 7.3 Mesure liée à l'optimisation du site Internet de l'INESSS

Plan d'action 2018-2019 – 2019-2020				
Objectif n° 4 : Rendre nos productions scientifiques et autres documents accessibles aux personnes non voyantes				
Obstacle : Difficulté pour les personnes non voyantes à prendre connaissance de nos publications				
Mesure	Action	Responsable	Échéancier	Indicateur
Site Web	Maintenir à jour le standard sur l'accessibilité Web	Secrétariat général et direction des communications	En continu	Standard du gouvernement sur l'accessibilité Web : SGQRI-008 2.0 et versions ultérieures
Publications	S'assurer d'offrir des versions PDF des rapports les plus adéquates possible pour les personnes handicapées.	V-P, secteur du transfert de connaissances	En continu	Adopter des procédures qui permettent une meilleure lisibilité des rapports

## 7.4 Mesure liée à la production scientifique de l'INESSS

L'INESSS compte au sein de son organisation une direction des services sociaux qui travaille entre autres sur la thématique des déficiences physiques, intellectuelles et du trouble du spectre de l'autisme.

Dans le cadre de cette thématique, l'INESSS met notamment de l'avant les projets suivants :

- Guide de pratique sur les interventions psychosociales et éducatives auprès des jeunes de 6 à 21 ans présentant une déficience intellectuelle, et de leurs proches ;
- Recension des données relatives aux bienfaits et aux risques sur l'usage des chiens d'assistance et des chiens de compagnie auprès des enfants et des adolescents présentant un TSA et des adultes présentant un état de stress post-traumatique ;
- Établir des balises pour l'utilisation d'approches d'intervention de réadaptation autres que l'intervention comportementale intensive.

Ces projets peuvent être consultés dans la [section Déficiences physiques, intellectuelles et TSA](#) du site Web de l'INESSS.

Par ailleurs, dans plusieurs champs d'activité de l'INESSS, les projets prennent en compte le point de vue des patients ou des usagers des services. Le plan stratégique 2016-2020 de l'INESSS a d'ailleurs un objectif lié à la structuration de la participation des usagers. L'indicateur qui s'y rapporte est le pourcentage de produits avec recommandations qui ont intégré l'expertise des usagers.

Dans le contexte particulier du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la mesure suivante est proposée :



Plan d'action 2018-2019 – 2019-2020				
Objectif: Élaborer des recommandations en phase avec les besoins exprimés des personnes ayant un handicap et les diffuser auprès des dispensateurs de services.				
Mesure	Action	Responsable	Échéancier	Indicateur
Production scientifique	Intégrer au sein de nos comités de suivi et nos groupes de travail la perspective des usagers en situation de handicap lorsque le projet les concerne.	V-P, secteur méthodologie	Mars 2019 et mars 2020	Le nombre de projets, au cours de la période, qui pourraient concerner des usagers en situation de handicap et qui ont inclus la participation de cette clientèle.
Diffusion des travaux	Diffuser et promouvoir les résultats et les travaux de l'INESSS auprès des dispensateurs de services aux personnes handicapées.	V-P, secteur du transfert de connaissances	Mars 2019-2020	Nombre de rapports diffusés auprès du groupe ciblé.