

# Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

2020 - 2021

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

Secrétariat général – Direction des communications  
et du transfert de connaissances

## Table des matières

1	INTRODUCTION .....	1
2	PRÉSENTATION DE L'ORGANISME .....	2
	2.1 Mission .....	2
	2.2 Vision.....	2
	2.3 Valeurs organisationnelles .....	2
3	GOUVERNANCE, STRUCTURE ET EFFECTIFS .....	3
4	RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION .....	4
5	GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION .....	5
6	REDDITION DE COMPTE.....	6
	6.1 Nombre de plaintes reçues et traitées .....	6
	6.2 Mesures d'accommodements .....	6
7	BILAN 2018-2019 et 2019-2020.....	7
	7.1 Information et sensibilisation.....	7
	7.2 Mesures relatives à l'information et à l'accessibilité des lieux .....	8
	7.3 Mesure liée à l'optimisation du site Internet de l'INESSS .....	10
	7.4 Mesure liée à la production scientifique de l'INESSS .....	11
8	PLAN 2020-2021 .....	13
	8.1 Information et sensibilisation.....	14
	8.2 Mesures relatives à l'information et à l'accessibilité des lieux .....	15
	8.3 Mesure liée à l'optimisation du site Internet de l'INESSS .....	17
	8.4 Mesure liée à la production scientifique de l'INESSS .....	18

# 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 8 juillet 2020, 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 (AÉTMISS).

Depuis sa création, l'Institut a investi ses efforts en fonction de trois grandes orientations, soit principalement la production scientifique, par le biais de publications en réponse à des mandats confiés par le ministre pour guider les décideurs sur différents enjeux du système de santé et de services sociaux, la consolidation et l'évolution de l'organisation ainsi que la création de partenariats et de collaborations indispensables à la réalisation de sa mission.

### **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. Il formule des recommandations quant à leur adoption, à leur utilisation ou à leur couverture par le régime public et il élabore des guides afin d'en assurer l'usage optimal.

### **2.2 Vision**

L'INESSS marie les perspectives des professionnels et des gestionnaires du réseau, ainsi que celles des patients, usagers, proches aidants et citoyens. Il rassemble les savoirs et les savoir-faire de multiples sources afin de leur donner forme aux fins de la poursuite de sa mission. Enfin, il contribue à mobiliser les acteurs concernés en vue de l'amélioration des soins et des services offerts à la population. Il agit avec 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. Une réorganisation structurelle est entrée en vigueur le 3 février 2020. L'organigramme se décline comme suit :

- Direction générale
- Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances
- Vice-présidence stratégie
- Vice-présidence scientifique
- Bureau – Méthodologies et éthique
- Bureau des données clinico-administratives
- Direction de l'évaluation des médicaments et des technologies à des fins de remboursement
- Direction des services sociaux
- Direction des services de santé
- Direction des services administratifs

Au 31 mars 2020, l'Institut comptait sur une équipe de 226 personnes en lien d'emploi direct, dont 159 ayant un statut régulier et 67 ayant un statut occasionnel.

## **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 de façon intérimaire à M<sup>me</sup> Françoise Thomas, au Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances.

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 :

M<sup>me</sup> Françoise Thomas  
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 29869

## **5 GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION**

Sous la supervision de Mme Pascale Breton, secrétaire générale et directrice des communications et du transfert de connaissances, le comité était composé de :

- Renée Latulippe, coordonnatrice scientifique, Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances
- Jonathan Moreau, conseiller en communication et webmestre, Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances
- Annabelle Suire, technicienne en administration, Direction des services administratifs

Le groupe s'est vu confier le mandat de revoir annuellement le plan d'action afin de proposer de nouvelles mesures et d'actualiser celles en vigueur. Les membres du groupe ont aussi comme responsabilité de colliger l'information afin de préparer le bilan annuel.

## **6 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 :

### **6.1 Nombre de plaintes reçues et traitées**

Pour l'année 2019-2020, l'INESSS n'a reçu aucune plainte.

### **6.2 Mesures d'accommodements**

Pour l'année 2019-2020, l'INESSS n'a reçu aucune demande d'accommodement.



## 7 BILAN 2018-2019 ET 2019-2020

### 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	Indicateurs	Résultats
Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Informé le personnel et le public	Secrétariat général et Direction des communications*	Mai 2019	Déposer sur l'intranet avec envoi courriel pour information aux employés	Réalisé
				Déposer sur le site Web pour diffusion au public	Réalisé
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 produites	Deux capsules réalisées, une sur les mesures d'urgence et une sur l'ergonomie

## 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	Résultat
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	Deux employés
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	Aucune
Faciliter l'intégration des employés qui ont déclaré un handicap	Tenir compte de l'approvisionnement accessible au processus d'achats	Ressources matérielles	En continu	Ajout de cet aspect dans les processus d'approvisionnement	Réalisé en continu
	Sensibiliser le gestionnaire concerné qui accueillera un employé ayant déclaré une incapacité, s'il y a lieu	Ressources humaines et	En continu	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées (si des cas se sont présentés)	Aucune (il n'y a pas d'employé ayant déclaré une incapacité le nécessitant)

**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	Résultat
Mesures d'urgence	Mise à jour de la désignation et formation d'accompagnateurs et de leurs substituts 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	La mise à jour du plan des mesures d'urgence a été réalisée en octobre 2019. Cinq secouristes (trois à Montréal et deux à Québec). Aucune formation spécifique à l'intention des personnes handicapées.

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

Plan d'action 2018-2019 – 2019-2020					
Objectif no 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	Résultat
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	Version SGQRI-008 2.0 en vigueur
Publications	S'assurer d'offrir des versions PDF des rapports les plus adéquates possible pour les personnes handicapées	Vice-présidence, Science et gouvernance clinique, secteur du transfert de connaissances*	En continu	Adopter des procédures qui permettent une meilleure lisibilité des rapports	Les PDF n'ont pas été modifiés pour des raisons techniques. Cependant, le résumé et les recommandations sur la page Web ont été bonifiés et adaptés pour faciliter la lecture.

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

L'INESSS compte une Direction des services sociaux dont les professionnels scientifiques travaillent entre autres sur la thématique des déficiences physiques et intellectuelles ainsi que du trouble du spectre de l'autisme.

Dans le cadre de cette thématique, au cours de la dernière année, l'INESSS a mis de l'avant les publications et outils de transfert de connaissances 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. Ce projet a été publié le 17 décembre 2019.

- Un aide-mémoire destiné aux intervenants pour faciliter l'appropriation des 12 habitudes de vie ciblées dans le guide a été produit.

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. Ce projet a été publié le 27 août 2019.

- Un Coup d'œil (outil de transfert de connaissances) et une capsule vidéo ont été produits à l'attention des intervenants.

Établir des balises pour l'utilisation d'approches d'intervention de réadaptation autres que l'intervention comportementale intensive, il a été renommé en cours de route pour Interventions de réadaptation pour les enfants (0-12 ans) présentant un trouble du spectre de l'autisme

- Projet en cours

Les publications peuvent être consultées dans la section Publications du site Web de l'INESSS ainsi que dans la section Transfert de connaissances où se déclinent les outils cliniques.

Par ailleurs, dans plusieurs secteurs d'activité de l'INESSS, les projets prennent en compte le point de vue des patients, usagers, proches aidants et citoyens. Le plan stratégique 2016-2020 de l'INESSS comporte 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	Résultat
Production scientifique	Intégrer au sein des comités de suivi et des groupes de travail de l'INESSS la perspective des usagers en situation de handicap lorsque le projet les concerne	Vice-présidence, Science et gouvernance clinique, secteur méthodologie, éthique et participation*	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	Huit
Diffusion des travaux	Diffuser et promouvoir les résultats et les travaux de l'INESSS auprès des dispensateurs de services aux personnes handicapées	Vice-présidence, Science et gouvernance clinique, secteur du transfert de connaissances*	Mars 2019-2020	Nombre de rapports diffusés auprès du groupe ciblé	Cinq

\*Appellation des directions au sein de l'ancienne structure organisationnelle

## 8 PLAN D'ACTION 2020-2021

Voici le plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour 2020-2021. 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 consenti 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) est un organisme relevant de la ministre de la Santé et des Services sociaux. Il répond aux mandats soumis principalement par le ministère de la Santé et des Services sociaux afin de guider les décideurs. Par conséquent, il offre peu ou pas 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 2020-2021 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.

## 8.1 Information et sensibilisation

Plan d'action 2020-2021				
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	Informar le personnel et le public	Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances	Septembre 2020	Diffuser le plan d'action sur l'intranet et en informer le personnel  Diffuser le plan sur le site Web à l'intention du public
Sensibiliser le personnel aux ressources disponibles	Prendre divers moyens de communication pour informer les employés	Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances	Août 2020 et janvier 2021	Nombre de capsules d'information
Faciliter la rédaction du plan d'action et la collecte d'information pour le bilan	Former et maintenir un comité responsable du plan d'action	Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances	En continu	Nombre de rencontres et nombre de membres sur le comité



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

Plan d'action 2020-2021				
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 2021	Nombre d'employés recensés
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 situations se sont présentées)
Recension du mobilier	Dénombrer le nombre de bureaux pouvant s'adapter à des personnes ayant un handicap	Ressources matérielles	Septembre 2020	Nombre de bureaux

## Plan d'action 2020-2021

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 leurs substituts 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. Identification des secouristes.  Si une personne a déclaré un handicap le nécessitant lors du recensement, l'INESSS désignera et formera les accompagnateurs nécessaires.

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

Plan d'action 2020-2021				
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 et du transfert de connaissances	En continu	Standard du gouvernement sur l'accessibilité Web
Publications	Maintenir l'accessibilité aux résumés Web pour les personnes handicapées	Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances	En continu	Résumés et recommandations des avis accessibles et intégrés dans la page Web
Capsules vidéo	Produire des capsules vidéo, des tutoriels et autres supports visuels et auditifs pour le personnel et les utilisateurs de nos produits	Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances	En continu	Nombre de supports visuels et auditifs produits

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

L'INESSS compte une Direction des services sociaux dont les professionnels scientifiques travaillent entre autres sur la thématique des déficiences physiques et intellectuelles ainsi que du trouble du spectre de l'autisme.

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

- État des connaissances : Interventions de réadaptation pour les enfants (0-12 ans) présentant un trouble du spectre de l'autisme
- État des pratiques : Interventions à privilégier auprès des enfants (0-12 ans) présentant un trouble du spectre de l'autisme
- État des connaissances : Meilleures pratiques de prévention, d'évaluation et d'intervention en troubles graves du comportement (collaboration avec le Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement)

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

Par ailleurs, dans plusieurs secteurs d'activités de l'INESSS, les projets prennent en compte le point de vue des patients, usagers, proches aidants et citoyens. Le plan stratégique 2016-2020 de l'INESSS comporte 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 2020-2021

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	Bureau – Méthodologies et éthique	Mars 2021	Nombre de projets qui, au cours de la période, 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	Secrétariat général et Direction des communications et du transfert de connaissances	Mars 2021	Nombre de publications et produits diffusés auprès du groupe ciblé.

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

**Québec** 

### Siège social

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

### Bureau de Montréal

2021, avenue Union, 12<sup>e</sup> étage, bureau 1200  
Montréal (Québec) H3A 2S9  
514 873-2563  
[inesss.qc.ca](http://inesss.qc.ca)

