

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES – 2023-2025 (1^{ÈRE} ANNÉE DU PLAN)

PAR LE CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE –
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE

MARS 2024

Table des matières

1.	Introduction	1
2.	Le portrait de la région sociosanitaire de l'Estrie	2
2.1	Le territoire et les réseaux locaux de services	2
2.2	Le RUIS de l'Université de Sherbrooke	3
3.	Les fondements organisationnels	4
3.1	Notre mission	4
3.2	Notre vision	4
3.3	Notre stratégie	4
3.4	Notre principe d'action	5
3.5	Nos valeurs.....	5
3.6	La clientèle, notre raison d'être	5
3.7	Le personnel, les médecins, les chercheurs et les bénévoles, notre plus grande richesse	5
4.	La structure organisationnelle	6
4.1	La haute direction	6
4.2	Les directions cliniques	6
4.3	Les directions administratives	6
5.	Le suivi du plan d'action 2023-2025 à l'égard des personnes handicapées	7
5.1	Intégration et maintien de personnes handicapées à l'emploi.....	7
5.2	L'accessibilité aux installations pour les personnes handicapées.....	10
5.3	Le respect de la politique d'accès aux documents et services pour personnes handicapées.....	11
5.4	L'accessibilité web pour les personnes handicapées	12
5.5	Le processus d'approvisionnement lors de l'achat des biens et services en cohérence avec les besoins des personnes handicapées	13
5.6	Les activités pour la semaine québécoise des personnes handicapées	14
5.7	Accessibilité des services offerts à l'égard des personnes handicapées	15
5.8	Adaptation aux situation particulières : situation d'urgence, de santé publique, de sécurité civile	16
6.	Le plan d'Action à l'égard des personnes handicapées.....	18
	Objectifs du plan biennal 2023-2025	18
6.1	La proportion de personnes handicapées à l'emploi	18
6.2	L'accessibilité aux installations	20
6.3	Le respect de la politique d'accès aux documents et services.....	20
6.4	L'accessibilité web	21

6.5	Le processus d'approvisionnement lors de l'achat des biens et services	22
6.6	Promotion	22
6.7	Accessibilité des services offerts à l'égard des personnes handicapées	23
6.8	Adaptation aux situation particulières : situation d'urgence, de santé publique, de sécurité civile	23
7.	Conclusion.....	24
8.	Lexique et acronymes.....	25

1. INTRODUCTION

Le dépôt du plan d'action 2023-2025 à l'égard des personnes handicapées du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS), fait suite à la mise à jour du plan 2021-2023 déposée en avril 2021.

Le plan du CIUSSS de l'Estrie – CHUS est conforme aux obligations 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 (L.R.Q., c. E -20.1) et qui prévoit que :

« Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, 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 et 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 plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »

La notion de personne handicapée, selon l'article 1.2, est définie ainsi :

« Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. » Cette même loi rappelle l'importance de permettre aux personnes ayant des limitations de participer aux décisions qui les concernent ».

Rappelons que le plan s'inscrit également dans les valeurs d'humanisme, d'engagement et d'adaptabilité que porte l'établissement. Les objectifs qui y sont apportés démontrent bien la cohérence qui est le principe d'action qui guide le CIUSSS de l'Estrie – CHUS dans les décisions et les actions à l'égard des personnes recevant des soins et des services, de leur entourage, des membres de son personnel, des médecins, des instances participatives, de la population et des partenaires.

Finalement, dans le but de produire un document complet regroupant toutes les informations reliées au plan d'action, différents éléments présents dans le plan produit en mars 2023 sont repris afin d'en faciliter la compréhension.

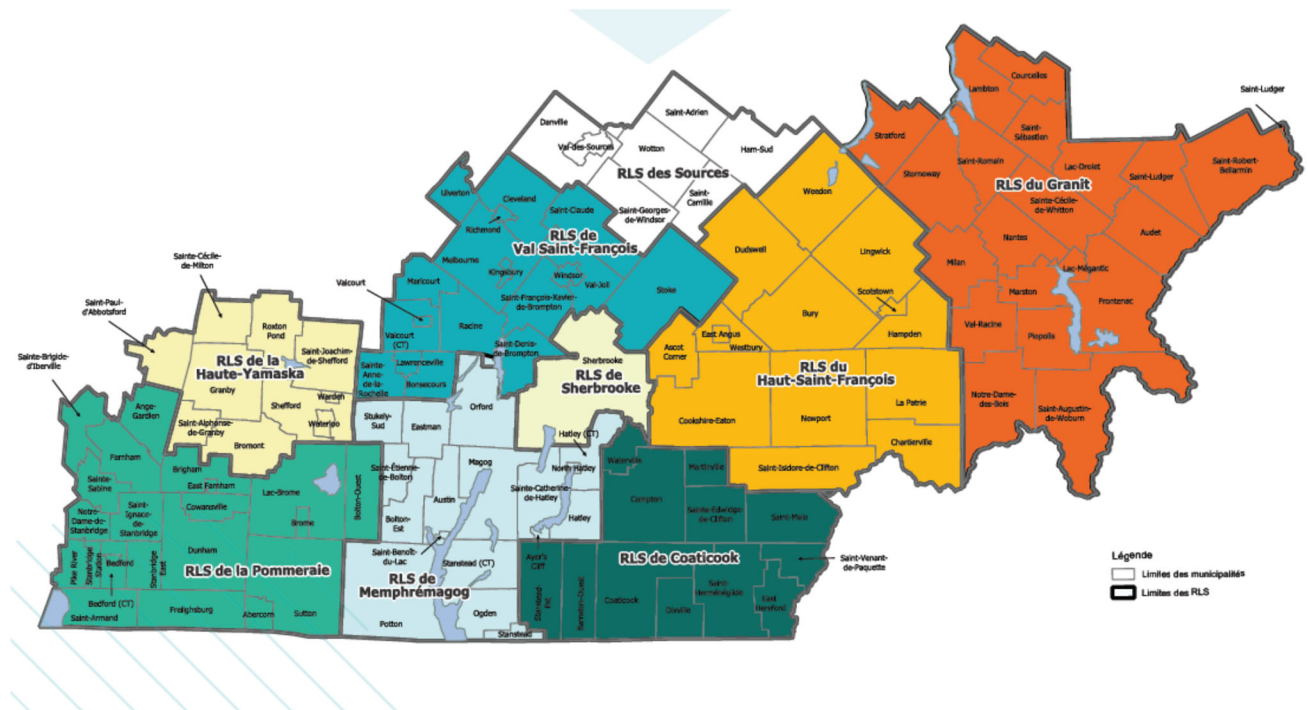
2. LE PORTRAIT DE LA RÉGION SOCIO-SANITAIRE DE L'ESTRIE

2,1 LE TERRITOIRE ET LES RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES

Le territoire de desserte du CIUSSS de l'Estrie – CHUS couvre près de 13 000 km² et s'étend de Lac-Mégantic à Ange-Gardien, il compte neuf réseaux locaux de services (Figure 1).

Figure 1

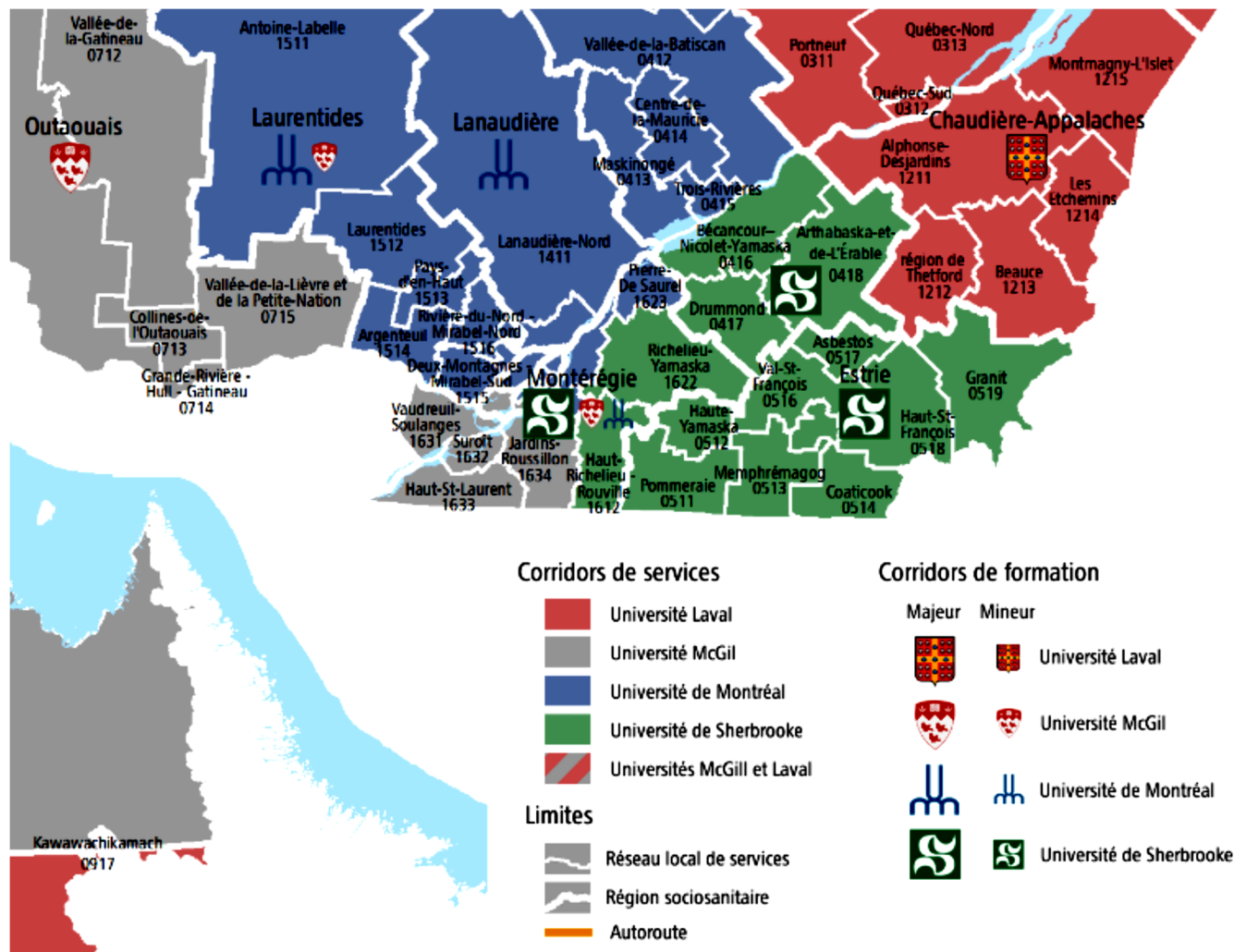
Les 121 municipalités et les 9 territoires des RLS du CIUSSS de l'Estrie – CHUS



2,2 LE RUIS DE L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

En 2003, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) modifiait la Loi sur les services de santé et les services sociaux et créait les Réseaux universitaires intégrés de santé (RUIS). Un territoire de responsabilité a été dévolu à chaque RUIS dont l'objectif est d'assurer, à l'intérieur de ce territoire, une desserte en soins de troisième et de quatrième ligne, tout en facilitant l'accès à l'enseignement et à la recherche de haut niveau.

Le RUIS, formé à la base de la Faculté de médecine et des sciences de la santé (FMSS) de l'Université de Sherbrooke et du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, desservent plus d'un million de personnes. Son territoire clinique couvre la région touristique de l'Estrie, une partie de la Montérégie et le Centre-du-Québec. Le RUIS de l'Université de Sherbrooke déploie ses missions de formation et de recherche à travers l'Estrie, la Montérégie, le Centre-du-Québec, et ce, jusqu'au Saguenay-Lac-Saint-Jean.



3. LES FONDEMENTS ORGANISATIONNELS

Ce qui nous inspire et nous guide

3,1 NOTRE MISSION

Une même mission portée par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS et l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux :

« Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être des Québécoises et des Québécois en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec. »

3,2 NOTRE VISION

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS avec l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux partagent une même vision et aspirent à des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

3,3 NOTRE STRATÉGIE

Notre énoncé stratégique définit le projet collectif du CIUSSS de l'Estrie – CHUS : ce à quoi nous aspirons en tant que communauté au sein de l'organisation. Il vient aussi soutenir la mission et la vision du réseau de la santé et des services sociaux.



3,4 NOTRE PRINCIPE D’ACTION

La cohérence constitue le principe sur lequel s’appuient les décisions à prendre et les actions à poser à l’égard des personnes recevant des soins et des services, de leur entourage, des membres du personnel, des médecins, des instances, de la population et des partenaires.

Être cohérent, signifie être constant, sans contradiction, fidèle à ses principes et savoir évoluer dans le temps en respect de ses fondements. C’est faire ce que l’on dit et dire ce que l’on fait.

Une parfaite cohérence mène à la compréhension, à l’acceptation, à la confiance et à l’adhésion et, par le fait même, il en découle une forme de continuité et de prévisibilité rassurantes pour la collectivité.

3,5 NOS VALEURS

Les valeurs organisationnelles, fondements ancrés solidement au cœur de l’établissement et de sa communauté, guident les attitudes et les comportements attendus et balisent également notre savoir-faire.

Elles représentent ainsi notre manière d’être au sein du CIUSSS de l’Estrie – CHUS, notre manière d’agir face aux personnes, aux familles, aux proches. Elles veillent également à circonscrire le rapport préconisé entre les membres de notre organisation et auprès des partenaires, de même que notre manière de faire.

Humanisme : chaque personne considère que l’autre a droit au respect, à la compassion, à la bienveillance, à la considération, à la confiance et à l’authenticité.

Engagement : chacun s’engage en respect des autres, de façon positive et s’investit pleinement avec passion et rigueur dans sa propre mission, qu’elle soit liée à sa profession, sa guérison, son cheminement.

Adaptabilité : chacun fait preuve d’ouverture, de souplesse, d’écoute et de la réactivité nécessaires pour s’adapter aux besoins actuels et évolutifs des personnes.

3,6 LA CLIENTÈLE, NOTRE RAISON D’ÊTRE

L’être humain se situe au cœur même de la mission du CIUSSS de l’Estrie – CHUS. Dispenser des soins et des services de qualité et sécuritaires, les mieux adaptés aux besoins des personnes, dans un environnement empreint de respect et accueillant, constitue les fondements qui animent l’ensemble de sa communauté.

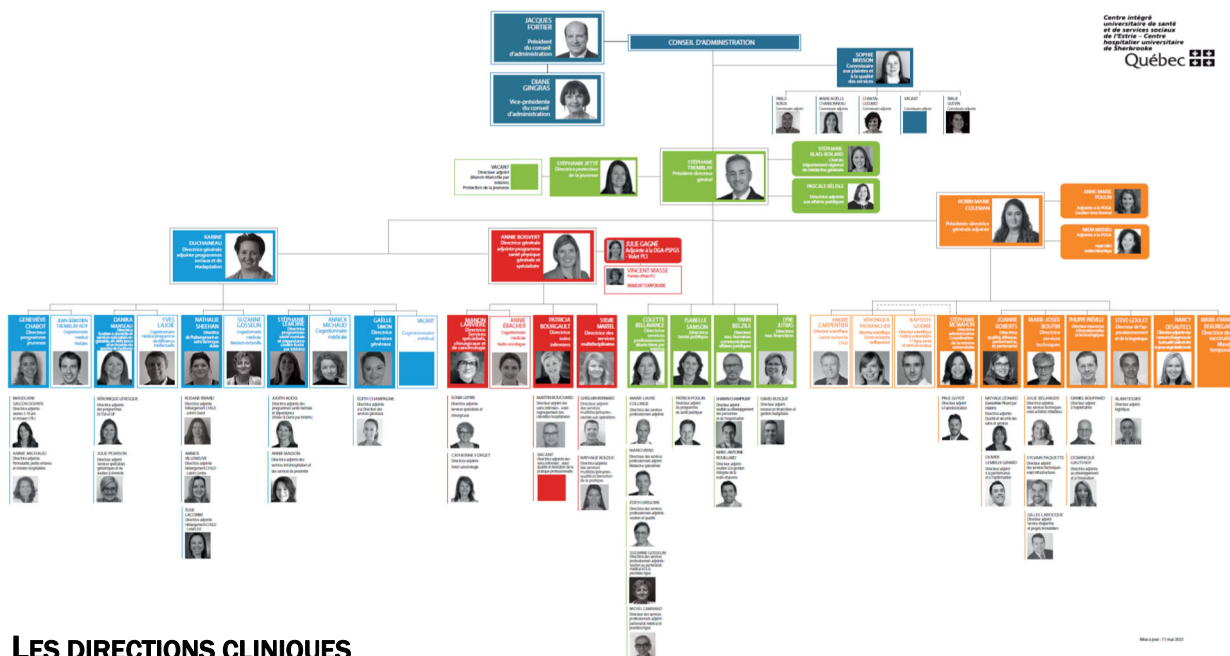
Un CIUSSS de l’Estrie – CHUS qui se veut centré sur l’humain, privilégie également l’implication de l’usager comme véritable partenaire. Cette approche préconise ainsi la prise de position partagée sur le traitement ou les moyens d’améliorer la santé et le bien-être des personnes.

3,7 LE PERSONNEL, LES MÉDECINS, LES CHERCHEURS ET LES BÉNÉVOLES, NOTRE PLUS GRANDE RICHESSE

Sans l’apport et la contribution de la communauté, de son professionnalisme et de la mise en commun des expertises, des compétences et des talents de chacun, l’établissement ne pourrait voir sa mission se déployer avec autant d’envergure. L’amélioration et l’optimisation des soins et des services ne pourraient non plus se réaliser, sans l’implication et l’engagement, au quotidien, de ces personnes. C’est donc dans cette perspective que l’établissement aborde la gestion des ressources humaines et positionne le capital humain en tant que valeur inestimable, au sein de l’organisation.

4. LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

4,1 LA HAUTE DIRECTION



4,2 LES DIRECTIONS CLINIQUES

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS compte dix directions cliniques au sein de l'organisation :

- Direction des soins infirmiers (DSI) ;
- Direction des services professionnels (DSP) ;
- Direction des services multidisciplinaires (DSM) ;
- Direction des services généraux (DSG) ;
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) ;
- Direction de santé publique (DPSP) ;
- Direction du programme jeunesse (DPJe) ;
- Direction des programmes soutien à domicile, services spécialisés gériatriques, déficiences, trouble du spectre de l'autisme (SAD, SSG, DTSA) ;
- Direction du programme CHSLD (DPCHSLD) ;
- Direction des programmes santé mentale et dépendance (DPSMD).

4,3 LES DIRECTIONS ADMINISTRATIVES

Les directions administratives se retrouvent au nombre de sept au sein de l'organisation :

- Direction de la coordination de la mission universitaire (DCMU) ;
- Direction des ressources humaines des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) ;
- Direction des ressources financières (DRF) ;
- Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL) ;
- Direction des services techniques (DST) ;
- Direction des ressources informationnelles et technologiques (DRIT) ;
- Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPP).

5. LE SUIVI DU PLAN D'ACTION 2023-2025 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Différents partenaires communautaires en lien avec l'Établissement ont contribué aux travaux faits afin de soutenir les actions qui visent l'intégration et le soutien des personnes handicapées. Le bilan actuel fait état des actions et suivis effectués à la mi-parcours du plan biennal 2023-2025.

5,1 INTÉGRATION ET MAINTIEN DE PERSONNES HANDICAPÉES À L'EMPLOI

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., c. A - 2,01) prévoit différentes mesures pour faciliter l'intégration des personnes handicapées au sein des organisations. « Elles visent à éliminer du système d'emploi les obstacles qui ont pu contribuer à créer et à maintenir une situation de discrimination pour les membres des groupes visés, dont les personnes handicapées »¹.

5.1.1

Obstacle	Difficulté de connaître le volume d'employés qui présentent une situation d'handicap et qui ont besoin de soutien pour intégrer ou maintenir leur emploi dans l'établissement.
Objectif	Connaître le nombre de personnes handicapées soit à l'emploi ou en processus d'embauche au CIUSSS de l'Estrie – CHUS, le type de services requis ainsi que les délais pour les obtenir.
Moyen	Utiliser les informations disponibles dans le service d'accommodement pour avoir les données fiables qui nous permettront de pouvoir suivre l'évolution de la cohorte ciblée par cet objectif.
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	Mars 2025
Indicateur de résultat	Les données du service d'accommodement sont disponibles. Les données permettent de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître le volume de personnes qui font appel à ce service• Connaître le type de service demandé• Connaître le délai de réponse aux demandes
Suivi mars 2024	En suivi de cet objectif, au 31 mars 2024, le service d'accommodement de l'établissement a mis en place un processus qui permet, à l'aide des systèmes déjà utilisés par la direction des ressources humaines, de connaître le nombre de personnes handicapées qui font appel au soutien de ce service, de connaître le type de service demandé ainsi que le délai de réponse aux demandes effectuées. Ces informations permettent d'avoir un meilleur portrait des personnes ainsi que de leurs besoins. Ainsi : 322 employés ont reçu un service de l'équipe d'accommodement (ce volume inclut les employés avec et sans handicap). Le délai moyen pour compléter une demande était de 223 jours. Compte tenu de l'atteinte de cet objectif, il sera modulé dans la 2e partie du plan d'action et visera plutôt une cible d'amélioration en lien avec les délais de traitement des demandes.

¹ www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministres-les-organismes-publics-et-les-municipalites

5.1.2

Obstacle	Difficulté à assurer le suivi des programmes de soutien à l'emploi pour personnes handicapées qui sont à l'emploi du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
Objectif	Faciliter le maintien des personnes handicapées au CIUSSS de l'Estrie – CHUS qui ont un programme de soutien à l'emploi.
Moyen	Maintien du service d'accommodement qui permet de soutenir les personnes handicapées à l'emploi, mais aussi de permettre l'intégration de nouveaux employés qui présentent un handicap.
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	Mars 2025
Indicateur de résultat	Étant donné que le service d'accommodement est encore en déploiement, pour cette année, les données permettront de comprendre le type des demandes qui sont faites à ce service, le volume des demandes ainsi que les actions qui ont été posées pour soutenir et assurer le maintien à l'emploi.
Suivi mars 2024	<p>Le service d'accommodement a poursuivi son déploiement et compte maintenant entre autres deux ergothérapeutes pour répondre aux besoins des employés qui présentent des incapacités et handicaps. Les évaluations requises sont réalisées selon les besoins spécifiques des usagers et les accommodements sont ensuite apportés afin de permettre une intégration optimale à l'emploi.</p> <p>De plus les employés qui présentent des incapacités et handicaps sont également identifiés dans un système RH afin de pouvoir assurer un suivi de leurs besoins et l'évolution de leur situation.</p> <p>Des liens sont également faits avec l'organisme communautaire de la région qui soutient les programmes de maintien à l'emploi ainsi que l'attribution de certaines aides techniques reliées à l'emploi. Selon les besoins, l'équipe de l'accommodement travaille en collaboration avec cette ressource externe afin que les employés puissent bénéficier du soutien qui leur est offert et aussi obtenir certaines aides techniques qui sont payées par le programme géré par l'organisme.</p> <p>Cet objectif sera maintenu pour l'année 2024-2025 afin de s'assurer de la pérennité des processus en place.</p>

5.1.3

Obstacle	Difficulté pour bien outiller les gestionnaires et les partenaires de ressources humaines de proximité lors de l'embauche de personnes handicapées.
Objectif	Faciliter l'embauche de personnes handicapées au CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
Moyen	Soutien de l'ergothérapeute dans l'équipe du service d'accommodement pour permettre une évaluation complète des obstacles rencontrés ainsi que les solutions possibles à mettre en place.
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	Mars 2025
Indicateur de résultat	Nombre de consultations/implication de l'ergothérapeute pour soutenir l'équipe. Étant donné que cet indicateur est nouveau, ce résultat sera la base pour les années subséquentes.
Suivi mars 2024	<p>Au suivi en mars 2024, plusieurs accompagnements personnalisés ont été réalisés par l'équipe d'accommodement. Ainsi, lors de l'intégration d'une personne handicapée dans un secteur de l'établissement, suite à l'évaluation de la personne et de la situation globale, l'ergothérapeute met en place un plan d'accompagnement spécifique à cette intégration afin que le gestionnaire et son équipe puissent avoir en main les informations requises pour assurer une intégration optimale.</p> <p>Des formations sont également données afin de sensibiliser l'apport des personnes handicapées à l'emploi toujours dans l'optique de faciliter l'intégration et le maintien à l'emploi.</p> <p>Bien que des formations et de la sensibilisation soient toujours requises, l'objectif tel que spécifié est atteint avant son échéance prévue en mars 2025. Toutefois, étant donné que ces éléments de formation et de sensibilisation sont requis en continu, l'objectif sera reconduit pour la 2e année du plan soit en 2024-2025.</p>

5,2 L'ACCESSIBILITÉ AUX INSTALLATIONS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

L'organisation s'assure de l'accessibilité aux installations afin de réduire les situations de handicap.

5.2.1

Obstacle	Non identifié
Objectif	Maintenir le processus en place et qui assure que les installations et locaux du CIUSSS de l'Estrie – CHUS sont accessibles.
Moyen	Maintien des processus en place pour assurer l'accessibilité. Compte tenu du processus en place, assurer un suivi des actions qui découlent des modifications/ajouts faits pour l'accessibilité.
Responsable	DST
Échéancier	En continu
Indicateur de résultat	Les installations sont accessibles. L'aménagement des locaux et des aires de stationnement correspond aux exigences d'accessibilité actuelles. Un plan des espaces de stationnement pour personnes handicapées est disponible et affiché suite à la complétion des constructions au site du CHUS Fleurimont.
Suivi mars 2024	Plusieurs travaux de construction sont toujours en cours, entre autres, sur le site du centre hospitalier de Fleurimont où un nouveau centre mère-enfant est en construction depuis près de 3 ans. Les aires de stationnement prévues pour les personnes handicapées sont toujours présentes et accessibles pour assurer un accès à proximité du bâtiment. Le service d'accommodement poursuit ses actions pour que les locaux des employés de l'établissement soient accessibles et adaptés aux besoins de ceux qui présentent un handicap. Finalement, tout comme par les années passées, en 2023-2024, aucune plainte n'a été reçue en lien avec l'accessibilité aux installations. Le soutien offert au réseau scolaire pour l'adaptation de leurs locaux demeure présent. Ceci permet d'assurer une intégration optimale des jeunes qui ont besoin de ces types d'aménagement d'espaces. Notons qu'en 2023-2024, des achats d'équipements soutenus par la Fondation du CRE ont aussi permis aussi d'acquérir des équipements spécialisés pour répondre aux besoins très spécifiques de certains jeunes leur permettant de pouvoir, par exemple, utiliser la salle de bain adaptée sans difficulté. Ces jeunes présentent des besoins très grands et sans ces équipements, l'utilisation de la salle de bain était possible, mais avec des contraintes très importantes. Ces équipements sont maintenant disponibles et pourront répondre aussi à des usagers de taille adulte.

5,3 LE RESPECT DE LA POLITIQUE D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET SERVICES POUR PERSONNES HANDICAPÉES

L'article 26.5 de la Loi prévoit que les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public.

5.3.1

Obstacle	Non identifié
Objectif	Répondre aux besoins d'accès aux documents et services.
Moyen	Maintien des processus en place.
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	En continu
Indicateur de résultat	<p>Le nombre de plaintes reçues (2023-2024).</p> <p>Nombre de demandes spécifiques pour la modification d'un document afin de le rendre accessible.</p> <p>Information par rapport au moyen mis en place pour répondre au besoin.</p>
Suivi mars 2024	<p>L'objectif est maintenu tel que prévu, aucune action particulière n'a été requise en lien avec l'accès aux documents, aucune plainte ou demande particulière n'a été formulée à cet égard.</p> <p>Par ailleurs, les travailleurs qui présentent une déficience visuelle et qui sont à l'emploi de l'Établissement ont continué de recevoir le soutien requis pour la lecture et la consultation de documents écrits qui ne peuvent être transformé dans un format accessible pour eux. Ce soutien est en place depuis plusieurs années, il est adapté aux besoins de nos travailleurs et répond à leurs besoins.</p> <p>Lorsque requis, des écrans adaptés sont aussi fournis aux employés qui présentent une déficience visuelle afin qu'ils puissent avoir accès à toutes les informations qui sont maintenant en format électronique.</p>

5,4 L'ACCESSIBILITÉ WEB POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

La politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées prévoit que le site Web doit respecter les trois nouveaux standards décrits dans la directive obligatoire du Conseil du trésor le 10 mai 2011 :

- Accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) ;
- Accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) ;
- Accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03).

5.4.1

Obstacle	<p>Le site Web www.santeestrie.qc.ca comporte des éléments qui ne respectent pas les directives obligatoires du Conseil du trésor concernant les standards sur l'accessibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ D'un site Web (SGQRI 008-01) ; ○ D'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) ; ○ Du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03).
Objectif	<p>Adapter de façon progressive les éléments du site www.santeestrie.qc.ca afin qu'ils répondent aux standards sur l'accessibilité.</p>
Moyen	<p>Poursuivre la mise en place des bonnes pratiques en matière d'accessibilité Web dans Santé Estrie.</p> <p>Poursuivre les corrections obligatoires demandées dans le rapport d'analyse d'août 2018.</p> <p>Effectuer le transfert de connaissances aux nouveaux employés du service des communications qui produisent du contenu dédié au Web.</p> <p>Pour chaque élaboration de nouvelles fonctionnalités dans la plateforme Web, bonifier les critères d'évaluation et de développement en lien avec l'accessibilité et le respect des normes déjà en place dans Santé Estrie.</p> <p>Poursuivre les travaux pour l'accessibilité des 3 sites Web pour nos centres de recherche qui utilisent la plateforme de Santé</p>
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	Mars 2025
Indicateur de résultat	<p>Niveau d'accessibilité Web de www.santeestrie.qc.ca obtenu à l'aide de la technologie qui évalue l'accessibilité.</p> <p>Les corrections requises pour se conformer aux normes d'accessibilité sont effectuées.</p> <p>Les nouveaux sites Web des centres de recherche qui utilisent la plateforme de Santé Estrie respectent les standards d'accessibilité.</p> <p>La formation de l'équipe des communications est réalisée.</p>
Suivi mars 2024	<p>Les actions en cours visent toujours à ce que le site Web www.santeestrie.qc.ca réponde aux standards de la directive du Conseil du trésor le 10 mai 2011.</p> <p>L'équipe qui gère et soutient le site effectue donc en continu les actions pour y arriver.</p> <p>Un des trois sites requiert toujours des actions afin d'atteindre le standard et les mises à jour des serveurs en cours aideront à l'atteinte de la cible.</p> <p>Aucune plainte reçue en lien avec l'accessibilité Web en 2023-2024.</p>

5,5 LE PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT DES BIENS ET SERVICES EN COHÉRENCE AVEC LES BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES

L'article 61.3 prévoit que les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

5.5.1

Obstacle	Non identifié
Objectif	Maintenir les directives internes, les politiques et les guides en matière d'approvisionnement en biens et services accessibles qui sont utilisés. Maintenir le soutien offert pour la recherche des équipements qui sont adaptables pour nos travailleurs et usagers qui présentent un handicap.
Moyen	Maintien des processus en place. Compte tenu du processus en place, assurer un suivi des actions qui découlent des modifications/ajouts faits pour assurer l'accessibilité des biens et services,
Responsable	DAL
Échéancier	En continu
Indicateur de résultat	Le nombre de plaintes reçues (2023-2024). Certaines des actions posées en cours d'année pour nous assurer que les biens acquis soient accessibles sont répertoriées et transmises à la personne qui soutient annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.
Suivi mars 2024	L'objectif est maintenu tel que prévu, aucune plainte reçue. Selon les besoins, les ajustements sont faits en continu. Si un équipement adapté est requis, le processus d'achat en place permet déjà de faire l'acquisition requise.

5,6 LES ACTIVITÉS POUR LA SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS supporte, par différents moyens, les activités pour la semaine des personnes handicapées.

5.6.1

Obstacle	Peu d'activités sont coordonnées pour promouvoir la semaine québécoise des personnes handicapées.
Objectifs	Soutenir et promouvoir les activités de promotion pour la semaine québécoise des personnes handicapées qui sont effectuées sur le territoire de l'Établissement. Soutenir les activités de promotion qui sont effectuées dans les équipes cliniques où les usagers participent également.
Moyen	Convenir annuellement avec les partenaires externes (communautaire, scolaires, privés) et équipes cliniques des implications prévues dans les différentes activités de promotion.
Responsable	DSAD, SSG DTSA
Échéancier	En continu
Indicateur de résultat	Les activités de promotion ont été soutenues comme prévu. La liste des actions soutenues est transmise annuellement à la personne qui soutient le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.
Suivi mars 2024	Peu d'activité a eu lieu à même l'établissement en 2023-2024 pour souligner la semaine des personnes handicapées. Certaines équipes ont souligné la semaine, mais une action plus concertée demeure à déployer. Par contre, différentes initiatives auxquelles nos employés ont participé ont eu lieu dans les locaux des partenaires de la communauté. Des actions sont toujours en cours afin de pouvoir souligner cette semaine en collaboration avec nos partenaires internes et externes.

5.6.2

Obstacle	La promotion de la contribution des employés qui sont handicapés demeure un défi.
Objectifs	Maintenir le soutien offert aux usagers qui sont intégrés dans différents milieux de travail afin qu'ils soient une vitrine concrète de l'apport des personnes handicapées.
Moyen	Offre de soutien professionnel à maintenir pour ces usagers via le service socioprofessionnel de la direction SAD SSG DTSA.
Responsable	Direction SAD, SSG DTSA
Échéancier	En continu
Indicateur de résultat	Le soutien aux usagers est maintenu. Le nombre d'usagers qui sont intégrés dans des milieux de travail.
Suivi mars 2024	Le nombre d'usagers intégrés dans les milieux de travail a été maintenu (légère augmentation de 3). Le soutien offert aux usagers est toujours en place et de plus, une entente avec un partenaire externe a été conclue afin que d'autres usagers soient également soutenus à l'emploi par l'équipe du partenaire. Cet objectif demeurera présent pour 2024-2025 où des actions sont prévues pour améliorer le volume d'usagers soutenu pour leur intégration dans différents milieux de travail.

5,7 ACCESSIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

5.7.1

Obstacle	Augmenter le nombre d'heures de service rendu à domicile pour les usagers qui présentent une DI, TSA ou DP
Objectifs	Améliorer les services auxquels les usagers ont accès afin d'optimiser leur maintien à domicile.
Moyen	Effectuer les différentes actions prévues dans les équipes cliniques (différents plans d'action sont en cours) afin d'offrir les services requis.
Responsable	DSAD, SSG DTSA
Échéancier	Mars 2024 (objectif en continu)
Indicateur de résultat	Le nombre d'heures de service rendu à domicile en 23-24 est supérieur à celui obtenu en 22-24.
Suivi mars 2024	Au suivi en mars 2024, cet objectif est atteint. Le nombre d'heures de services rendus à domicile a dépassé celui de 2022-2023. Cet objectif demeure toujours présent car représente un élément important pour permettre aux usagers qui présentent une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme de demeurer à domicile et jouer pleinement leur rôle de citoyen.

Informations complémentaires :

En suivi des informations complémentaires apportées dans le plan 2023-2024 :

- **Actions en lien avec le réseau scolaire :**
Un projet pilote a été mis sur pieds afin d'assurer l'intégration et le maintien dans le réseau scolaire des jeunes qui présentent des défis comportementaux importants. Le projet pilote s'est terminé et une entente de partenariat à plus long terme s'est conclue avec un partenaire externe afin d'offrir un milieu de réadaptation modulable dans le temps où les interventions comportementales peuvent être réalisées pour que le jeune acquière les comportements compatibles avec le fonctionnement en groupe école. Cette entente se poursuit actuellement et sera réévaluée en mars 2025.
- **Actions en lien avec l'accès aux services d'orthophonie :**
La révision et mise en place d'un service individuel pour certains usagers de moins de 18 ans qui présentent une déficience du langage a été complétée. Les travaux visaient à revoir l'offre de service de groupe et les processus en place afin de dégager du temps pour que le service individuel soit possible à offrir pour des usagers spécifiques. Au 31 mars 2024, plusieurs usagers ciblés ont pu bénéficier de cette offre individualisée qui auparavant n'était pas disponible.
- **Actions en lien avec le programme Agir tôt :**
Le programme Agir tôt se poursuit toujours et au 31 mars 2024, ce sont 3 315 enfants d'âge moyen de 2 ans et 8 mois qui ont reçu un service via le programme Agit Tôt. [Lien PowerBi](#)

- **Actions au niveau de la recherche :**

Notre implication dans le projet de recherche pour la mise en place d'un registre national pour les personnes amputées s'est poursuivie. La direction adjointe en DITSADP fait partie, avec plusieurs autres établissements, du groupe qui documente les éléments requis afin d'alimenter la banque d'informations pour les usagers qui présentent une amputation. Les actions se poursuivent à ce niveau et comme la banque en est encore à ses débuts, pour le moment, aucun projet de recherche spécifiquement lié à cette banque de données n'a été déposé.

Par ailleurs, un projet de recherche a été débuté en lien avec l'attribution de marchette intelligente qui permet de poursuivre la réadaptation à la maison tout en bénéficiant du monitoring du physiothérapeute. Ce projet, lié à l'implantation d'une nouvelle technologie de capteurs et de suivi à distance, est toujours en cours et a pu débuter avec son premier « candidat » en mars 2024. L'implication de l'équipe clinique vise à documenter l'utilisation de cette technologie et évaluer si elle permet un meilleur accès aux services de réadaptation à distance afin de limiter les déplacements sans toutefois compromettre la qualité et la fréquence des suivis permettant ainsi un processus de réadaptation optimal.

- **Actions en lien avec l'accès aux services dans la communauté :**

Suite au déploiement de plusieurs ententes de partenariat dans la communauté, une personne-ressource a été identifiée à même nos équipes cliniques afin d'assurer les liens et le soutien requis pour le maintien des usagers dans les services qui sont offerts dans la communauté. Ce soutien est essentiel afin que les 487 usagers puissent continuer de bénéficier de ces services sociocommunautaires de proximité.

En 2023-2024, ceci a également permis d'augmenter le nombre de places d'intégration au travail dans un milieu protégé d'une région plus rurale où les usagers avaient moins accès à ce type de service dans leur communauté. Six nouvelles places d'intégration socioprofessionnelle ont donc été développées dans cette localité.

Le nombre de places en activités sociocommunautaires est pour sa part demeuré stable, mais des travaux et du soutien ont été apportés de façon importante afin que nos partenaires de la communauté puissent continuer d'accueillir des usagers plus lourdement handicapés. Par exemple, une entente spécifique a été effectuée afin de maintenir l'offre de service de 10 places par jour 5 jours par semaine dans un organisme qui accueille des usagers qui ont une déficience intellectuelle modérée à sévère et qui présentent pour la grande majorité également une déficience physique.

5,8 ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATION D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE

5.8.1

Obstacle	Plusieurs usagers qui présentent une DI, un TSA ou une DP et qui vivent seule à domicile présentent des éléments qui les rendent vulnérables en période de chaleur accablante.
Objectifs	Assurer de soutenir la sécurité à domicile pour les personnes qui présentent un handicap lors des périodes de chaleur accablante telle que définie par la santé publique
Moyen	Optimiser le processus effectué pour la révision des clientèles vulnérables.
Responsable	DSAD, SSG DTSA
Échéancier	Mars 2024

Indicateur de résultat	<p>Le processus existant est revu et optimisé</p> <p>Les listes des clientèles vulnérables sont à jour et accessibles par les intervenants qui doivent effectuer des interventions lors des périodes de chaleur accablante.</p>
Suivi mars 2024	<p>Au suivi, cet objectif est partiellement atteint.</p> <p>Le processus de révision des listes de clientèle vulnérable a été revu pour notre direction (DASD SSG DTSA). Un outil commun est maintenant utilisé et complété deux fois par année afin que tous les usagers considérés comme étant vulnérables soient bien ciblés et que les risques auxquels ils sont vulnérables soient précisés. En cours d'année, l'outil a même été bonifié et comporte d'autres risques qui n'étaient pas adressés dans le passé.</p> <p>De plus, ces listes sont déposées dans un espace commun accessible à toutes les personnes qui jouent un rôle clé pour répondre au moment opportun lorsqu'une alerte est déclenchée.</p> <p>Par ailleurs, malgré les mises à jour effectuées, ces listes doivent être revues lorsqu'une alerte est déclenchée, car les usagers vont et viennent dans nos services et donc les listes d'usagers vulnérables, changent quelque peu dans le temps. Des démarches sont donc toujours en cours afin d'évaluer la possibilité de cibler directement dans nos systèmes d'information cliniques les usagers vulnérables afin que lorsqu'une alerte soit déclenchée, une liste à jour soit extraite directement du système sans requis de révision à chaque alerte.</p>

6. LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Plusieurs objectifs présents dans la mise à jour du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS de l'Estrie – CHUS effectuée en 2021-2023 ont été reportés dans le plan biennal 2023-2025. Tout comme le dernier plan, il a été réalisé grâce à la contribution de différents acteurs.

Coordonnateur de services aux personnes handicapées :

M. Yann Belzile
Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
819 780-2220, poste 42128
yann.belzile.ciussse-chus@sss.gouv.qc.ca

OBJECTIFS DU PLAN BIENNAL 2023-2025

6,1 LA PROPORTION DE PERSONNES HANDICAPÉES À L'EMPLOI

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., c. A - 2,01) prévoit différentes mesures pour faciliter l'intégration des personnes handicapées au sein des organisations. « Elles visent à éliminer du système d'emploi les obstacles qui ont pu contribuer à créer et à maintenir une situation de discrimination pour les membres des groupes visés, dont les personnes handicapées »².

6.1.1

Obstacle	Délai d'accès pour accéder au service d'accommodement.
Objectif	Améliorer le délai d'accès au service d'accommodement
Moyen	Mise en place d'une station de pilotage afin de mettre en place les moyens qui permettront d'atteindre la cible visée. En visant la cible, différents moyens émergeront directement de l'équipe et pourront être appliqués toujours dans le but d'améliorer le délai d'accès. Concrètement, un des moyens visés est la création d'un parc d'équipement spécifique à l'équipe d'accommodement afin de pouvoir rapidement fournir l'équipement requis pour le travailleur et qu'il ne soit pas affecté par les délais rencontrés pour l'acquisition de l'équipement.
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	Mars 2025
Indicateur de résultat	La cible visée pour les délais d'accès est déterminée. La salle de pilotage est déployée et fonctionnelle

² www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministres-les-organismes-publics-et-les-municipalites

6.1.2

Obstacle	Difficulté à assurer le suivi des programmes de soutien à l'emploi pour personnes handicapées qui sont à l'emploi du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
Objectif	Faciliter le maintien des personnes handicapées au CIUSSS de l'Estrie – CHUS qui ont un programme de soutien à l'emploi.
Moyen	Maintien du service d'accommodement qui permet de soutenir les personnes handicapées à l'emploi, mais aussi de permettre l'intégration de nouveaux employés qui présentent un handicap.
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	Mars 2025
Indicateur de résultat	Étant donné que le service d'accommodement est encore en déploiement, pour cette année, les données permettront de comprendre le type des demandes qui sont faites à ce service, le volume des demandes ainsi que les actions qui ont été posées pour soutenir et assurer le maintien à l'emploi.

6.1.3

Obstacle	Difficulté pour bien outiller les gestionnaires et les partenaires de ressources humaines de proximité lors de l'embauche de personnes handicapées.
Objectif	Faciliter l'embauche de personnes handicapées au CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
Moyen	Soutien de l'ergothérapeute dans l'équipe du service d'accommodement pour permettre une évaluation complète des obstacles rencontrés ainsi que les solutions possibles à mettre en place.
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	Mars 2025
Indicateur de résultat	Nombre de consultations/implication de l'ergothérapeute pour soutenir l'équipe. Étant donné que cet indicateur est nouveau, ce résultat sera la base pour les années subséquentes.

6,2 L'ACCESSIBILITÉ AUX INSTALLATIONS

L'organisation s'assure de l'accessibilité aux installations afin de réduire les situations de handicap.

6.2.1

Obstacle	Non identifié
Objectif	Maintenir le processus en place et qui assure que les installations et locaux du CIUSSS de l'Estrie – CHUS sont accessibles.
Moyen	Maintien des processus en place pour assurer l'accessibilité. Compte tenu du processus en place, assurer un suivi des actions qui découlent des modifications/ajouts faits pour l'accessibilité.
Responsable	DST
Échéancier	En continu (révision mars 2025)
Indicateur de résultat	Les installations sont accessibles. L'aménagement des locaux et des aires de stationnement correspond aux exigences d'accessibilité actuelles. Un plan des espaces de stationnement pour personnes handicapées est disponible et affiché suite à la complétion des constructions au site du CHUS Fleurimont.

6,3 LE RESPECT DE LA POLITIQUE D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET SERVICES

L'article 26.5 de la Loi prévoit que les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public.

6.3.1

Obstacle	Non identifié
Objectif	Répondre aux besoins d'accès aux documents et services.
Moyen	Maintien des processus en place.
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	En continu (révision mars 2025)
Indicateur de résultat	Le nombre de plaintes reçues (2024-2025). Nombre de demandes spécifiques pour la modification d'un document afin de le rendre accessible. Information par rapport au moyen mis en place pour répondre au besoin.

6,4 L'ACCESSIBILITÉ WEB

La politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées prévoit que le site Web doit respecter les trois nouveaux standards décrits dans la directive obligatoire du Conseil du trésor le 10 mai 2011 :

- Accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) ;
- Accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) ;
- Accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03).

6.4.1

Obstacle	<p>Le site Web www.santeestrie.qc.ca comporte des éléments qui ne respectent pas les directives obligatoires du Conseil du trésor concernant les standards sur l'accessibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ D'un site Web (SGQRI 008-01) ; ○ D'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) ; ○ Du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03).
Objectif	Adapter de façon progressive les éléments du site www.santeestrie.qc.ca afin qu'ils répondent aux standards sur l'accessibilité.
Moyen	<p>Poursuivre la mise en place des bonnes pratiques en matière d'accessibilité Web dans Santé Estrie.</p> <p>Poursuivre les corrections obligatoires demandées dans le rapport d'analyse d'août 2018.</p> <p>Effectuer le transfert de connaissances aux nouveaux employés du service des communications qui produisent du contenu dédié au Web.</p> <p>Pour chaque élaboration de nouvelles fonctionnalités dans la plateforme Web, bonifier les critères d'évaluation et de développement en lien avec l'accessibilité et le respect des normes déjà en place dans Santé Estrie.</p> <p>Poursuivre les travaux pour l'accessibilité des 3 sites Web pour nos centres de recherche qui utilisent la plateforme de Santé</p>
Responsable	DRHCAJ
Échéancier	Mars 2025
Indicateur de résultat	<p>Niveau d'accessibilité Web de www.santeestrie.qc.ca obtenu à l'aide de la technologie qui évalue l'accessibilité.</p> <p>Les corrections requises pour se conformer aux normes d'accessibilité sont effectuées.</p> <p>Les nouveaux sites Web des centres de recherche qui utilisent la plateforme de Santé Estrie respectent les standards d'accessibilité.</p> <p>La formation de l'équipe des communications est réalisée.</p>

6,5 LE PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT DES BIENS ET SERVICES

L'article 61.3 prévoit que les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

6.5.1

Obstacle	Non identifié
Objectif	Maintenir les directives internes, les politiques et les guides en matière d'approvisionnement en biens et services accessibles qui sont utilisés. Maintenir le soutien offert pour la recherche des équipements qui sont adaptables pour nos travailleurs et usagers qui présentent un handicap.
Moyen	Maintien des processus en place. Compte tenu du processus en place, assurer un suivi des actions qui découlent des modifications/ajouts faits pour assurer l'accessibilité des biens et services,
Responsable	DAL
Échéancier	En continu (révision mars 2025)
Indicateur de résultat	Le nombre de plaintes reçues (2024-2025). Certaines des actions posées en cours d'année pour nous assurer que les biens acquis soient accessibles sont répertoriées et transmises à la personne qui soutient annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

6,6 PROMOTION

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS supporte, par différents moyens, les activités pour la semaine des personnes handicapées.

6.6.1

Obstacle	Peu d'activités sont coordonnées pour promouvoir la semaine québécoise des personnes handicapées.
Objectifs	Soutenir et promouvoir les activités de promotion pour la semaine québécoise des personnes handicapées qui sont effectuées sur le territoire de l'Établissement. Soutenir les activités de promotion qui sont effectuées dans les équipes cliniques où les usagers participent également.
Moyen	Convenir annuellement avec les partenaires externes (communautaire, scolaires, privés) et équipes cliniques des implications prévues dans les différentes activités de promotion.
Responsable	DSAD, SSG DTSA
Échéancier	En continu (révision mars 2025)
Indicateur de résultat	Les activités de promotion ont été soutenues comme prévu. La liste des actions soutenues est transmise annuellement à la personne qui soutient le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

6.6.2

Obstacle	La promotion de la contribution des employés qui sont handicapés demeure un défi.
Objectifs	Maintenir le soutien offert aux usagers qui sont intégrés dans différents milieux de travail afin qu'ils soient une vitrine concrète de l'apport des personnes handicapées.
Moyen	Offre de soutien professionnel à maintenir pour ces usagers via le service socioprofessionnel de la direction SAD SSG DTSA.
Responsable	Direction SAD, SSG DTSA
Échéancier	En continu (révision mars 2025)
Indicateur de résultat	Le soutien aux usagers est maintenu. Le nombre d'usagers qui sont intégrés dans des milieux de travail.

6,7 ACCESSIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

6.7.1

Obstacle	Augmenter le nombre d'heures de service rendu à domicile pour les usagers qui présentent une DI, TSA ou DP
Objectifs	Améliorer les services auxquels les usagers ont accès afin d'optimiser leur maintien à domicile.
Moyen	Effectuer les différentes actions prévues dans les équipes cliniques (différents plans d'action sont en cours) afin d'offrir les services requis.
Responsable	DSAD, SSG DTSA
Échéancier	Mars 2025 (objectif en continu)
Indicateur de résultat	Le nombre d'heures de service rendu à domicile en 24-25 est supérieur à celui obtenu en 23-24.

6,8 ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATION D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE

6.8.1

Obstacle	Plusieurs usagers qui présentent une DI, un TSA ou une DP et qui vivent seule à domicile présentent des éléments qui les rendent vulnérables en période de chaleur accablante.
Objectifs	Assurer de soutenir la sécurité à domicile pour les personnes qui présentent un handicap lors des périodes de chaleur accablante telle que définie par la santé publique
Moyen	Optimiser le processus effectué pour la révision des clientèles vulnérables.
Responsable	DSAD, SSG DTSA

Échéancier	Mars 2025
------------	-----------

Indicateur de résultat	Le processus existant est revu et optimisé
	Les listes des clientèles vulnérables sont à jour et accessibles par les intervenants qui doivent effectuer des interventions lors des périodes de chaleur accablante.

7. CONCLUSION

La mise en œuvre de ce plan d'action sera réévaluée en mars 2025 afin de respecter la mise à jour annuelle pour le suivi des actions et un rapport sera produit afin de faire état de l'avancement des objectifs fixés.

Ce plan a été approuvé par Nathalie Bolduc, Direction du soutien à domicile et des services spécialisés en gériatrie, en déficience et en trouble du spectre de l'autisme. (DSAD-SSG-DTSA) du CIUSS de l'Estrie – CHUS.

8. LEXIQUE ET ACRONYMES

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES ACRONYMES

CA	Conseil d'administration
CH	Centre hospitalier
CHU	Centre hospitalier universitaire
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
Communauté	Le personnel, les médecins, les chercheurs et les bénévoles œuvrant au sein du CIUSSS de l'Estrie – CHUS
DAR	Direction administrative de recherche
DGA PSPS	Directeur général adjoint programme santé physique générale et spécialisée
DGA SS et RÉADAPTATION	Directeur général adjoint programmes sociaux et de réadaptation
DI-TSA	Déficiência intellectuelle – trouble du spectre de l'autisme
DP	Déficiência physique
DQEPE	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
DRFL	Direction des ressources financières et de la logistique
DRHCAJ	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
DRIT	Direction des ressources informationnelles et technologiques
DSI	Direction des soins infirmiers
DSM	Direction des services multidisciplinaires
DSP	Direction des services professionnels
DST	Direction des services techniques
DTSA	Déficiences et trouble du spectre de l'autisme
LMRSSS	Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales
LSSSS	Loi sur les services de santé et de services sociaux
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PDG	Présidente-directrice générale
PDGA	Présidente-directrice générale adjointe
RLS	Réseau local de services
RUIS	Réseau universitaire intégré de santé
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
TED	Troubles envahissants du développement
UdeS	Université de Sherbrooke