

PLAN D'ACTION 2016-2018 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

**Adopté par le conseil d'administration
le 19 octobre 2016**

BILAN MARS 2018

*Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches*

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	4
2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités.....	4
2.1 Secteurs d'activités	7
2.1.1 Activités liées à la mission générale de l'organisation	7
3. Comité de travail responsable du plan d'action.....	7
4. Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	8
5. Identification des obstacles priorités et des mesures correctives retenues	9
6. Coordonnées pour joindre un responsable de l'organisation	27
Abréviations	28

1. Introduction

Afin de mieux cerner certains enjeux du plan d'action du CISSS de Chaudière-Appalaches, il importe de rappeler les obligations légales inscrites à 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 requièrent une réponse de l'organisation. Ces obligations, selon les articles de cette loi, sont les suivantes :

61.1. Chaque ministère et organisme public qui emploient au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adoptent, 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.

61.3. 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.

En complément de la loi, certaines politiques gouvernementales ont été adoptées auxquelles le CISSS de Chaudière-Appalaches se doit de respecter, soit la Politique gouvernementale à part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité et la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Le présent plan d'action, le premier de la nouvelle organisation qu'est le CISSS de Chaudière-Appalaches, a pour objectif de réduire les obstacles physiques et sociaux en matière d'accès à l'égalité en emploi, à l'information et aux services offerts aux personnes handicapées.

2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités

Le 1^{er} avril 2015, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches a été créé à la suite de la fusion de neuf établissements publics et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches.

Région bordée par le fleuve Saint-Laurent, délimitée à l'est par la région du Bas-Saint-Laurent, à l'ouest, par les régions de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Au sud, elle partage sa frontière avec les États-Unis. Elle englobe les anciens réseaux locaux de services : Etchemins, Alphonse-Desjardins, Beauce, Thetford et Montmagny-L'Islet. D'une superficie totale de 15 079 km², la région est découpée en 136 municipalités, regroupées en neuf municipalités régionales de comté (MRC) auxquelles s'ajoute la Ville de Lévis. La région de Chaudière-Appalaches compte 413 720 habitants en 2014 et regroupe 5,1 % de la population du Québec, la plaçant au 8^e rang des régions sociosanitaires.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches comprend 93 installations à l'intérieur desquelles plus de 12 000 employés, dont 48 personnes handicapées, 400 gestionnaires et 700 médecins travaillent au quotidien, en plus des milliers de bénévoles, de chercheurs et d'étudiants. Son siège social est situé à Ste-Marie.

Au total, 740 lits de courte durée en hôpital et en réadaptation ainsi que 1 536 lits de longue durée en CHSLD sont accessibles sur l'ensemble du territoire.

Les 93 sites sont répartis comme suit :

Alphonse-Desjardins/Lévis/St-Romuald/Charny	Beauce/Etchemins
<p>Siège social Bureaux administratifs de Lévis (édifice Mgr Bourget) Bureaux administratifs de Lévis (édifice de la Concorde de Saint-Romuald) Bureau du 25, Vincent-Chagnon, Lévis (Direction du programme jeunesse et Direction de la protection de la jeunesse) Hôtel-Dieu de Lévis CLSC de Lévis et centre d'hébergement de Lévis Centre de services ambulatoire de Lévis Centre Paul-Gilbert - Centre d'hébergement de Charny Centre de réadaptation en déficience physique de Charny CLSC et unité de médecine familiale de Saint-Romuald Maison de naissance Mimosa CLSC et centre d'hébergement de Sainte-Marie CLSC de Saint-Lazare-de-Bellechasse Point de service d'Armagh CLSC de Laurier-Station CLSC (santé au travail) de Saint-Jean-Chrysostome CHSLD de Saint-Apollinaire CHSLD de Saint-Gervais Centre d'hébergement de Saint-Anselme Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie de Lévis Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Chaudière-Appalaches Foyer de groupe pour jeunes en difficulté d'adaptation de Sainte-Marie Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Vincent-Chagnon Magasin externe Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Saint-Romuald Centre de services externes pour les aînés de Saint-Romuald Centre de services ambulatoires en santé mentale de Lévis Consultations externes en pédopsychiatrie de Lévis Centre d'hébergement de Saint-Flavien, centre d'activités de jour et services externes de Saint-Flavien CHSLD de Sainte-Croix Centre d'hébergement de Saint-Isidore Bureau de Saint-Romuald (Direction du programme jeunesse et Direction de la</p>	<p>Buanderie de Beauceville RAC jumelée Saint-Georges - Bloc A-B Résidence l'Émeraude - Bloc A-B Point de service de la maison de naissance Mimosa (maison de la famille) RAC 127 Hôpital de Saint-Georges CLSC de Saint-Georges, CLSC (santé au travail) de Saint-Georges, Centre d'activités de jour et services externes de Saint-Georges, Bureau de Saint-Georges (Direction du programme jeunesse et Direction de la protection de la jeunesse) CLSC de Saint-Joseph-de-Beauce, Centrale Info-Santé CLSC de la Guadeloupe RAC l'Équinoxe, l'Intemporal, Etchemin, le Tremplin CLSC de saint-Gédéon-de-Beauce UMF Centre d'hébergement de Saint-Georges ouest Centre d'hébergement de Saint-Georges est CLSC et centre d'hébergement de Saint-Prosper CLSC et centre d'hébergement de Lac-Etchemin, centre de services externes pour les aînés de Lac-Etchemin CLSC et centre d'hébergement de Beauceville, centre multiservices de Beauceville (CRDP), centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie de Beauceville Bureau de Saint-Joseph (Direction du programme jeunesse et Direction de la protection de la jeunesse) Centre d'activités de jour de Saint-Georges - Lacroix (9006) Centre d'activités de jour de Saint-Georges - Lacroix (15430) Centre d'activités de jour de Saint-Prosper</p>

<p>protection de la jeunesse) CHSLD de Saint-Sylvestre CHSLD de Saint-Raphaël Centre d'hébergement de Sainte-Claire Centre d'hébergement de Sainte-Hénédine Centre d'activités de jour et services externes de Sainte-Marie Centre d'activités de jour et services externes de Sainte-Claire Services externes de Laurier-Station Centre d'activités de jour de Lévis - Desjardins Est Centre d'activités de jour de Saint-Romuald RAC jumelées Saint-Romuald - Bloc A-B</p>	
<p>Montmagny-L'Islet Hôpital de Montmagny, Services externes Montmagny (Programme DP) Édifice André-Wingen de Montmagny, CLSC (santé au travail) de Montmagny, Centre d'activités de jour de Montmagny - Taché Est, Services externes Montmagny (Programme DI-TSA), Services externes de Montmagny (Direction du programme jeunesse et Direction de la protection de la jeunesse) CLSC et centre d'hébergement de Montmagny CLSC de Saint-Fabien-de-Panet CLSC de Saint-Antoine-de-l'Isle-aux-Grues CLSC et centre d'hébergement de Saint-Jean-Port-Joli CLSC de Saint-Pamphile Centre d'hébergement de Saint-Eugene Centre d'hébergement de Sainte-Perpetue Centre d'hébergement de Cap-Saint-Ignace CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet Bureau de Montmagny (Direction du programme jeunesse et Direction de la protection de la jeunesse) Centre d'activités de jour de Berthier-sur-Mer Centre d'activités de jour de Montmagny – rue du-Palais-de-Justice Centre d'activités de jour et services externes de l'Islet-sur-Mer RAC du Côteau RAC 11^e rue RAC 220, C-Lislois</p>	<p>Thetford Hôpital de Thetford Mines CLSC de Thetford Mines CLSC de Disraëli. CHSLD René-Lavoie (Disraëli) CLSC d'East Broughton CLSC d'Adstock CLSC (santé au travail) de Thetford Mines CHSLD Denis-Marcotte (Thetford Mines) CHSLD Marc-André-Jacques (East Broughton) CHSLD Lac-Noir (Thetford Mines) Centre d'hébergement Saint-Alexandre Centre d'activités de jour de Thetford Mines - Dumais Nord Centre d'activités de jour de Black Lake Centre d'activités de jour de Thetford Mines - Notre-Dame</p>

2.1. Secteurs d'activités

2.1.1. Activités liées à la mission générale de l'organisation

Les responsabilités du CISSS de Chaudière-Appalaches, telles que définies par le ministère de la Santé et des Services sociaux, sont les suivantes :

- Planifier, coordonner, organiser et offrir à la population de son territoire l'ensemble des services sociaux et de santé, selon les orientations et les directives ministérielles, et déterminer les mécanismes de coordination de ces derniers.
- Garantir une planification régionale des ressources humaines.
- Réaliser le suivi et la reddition de comptes auprès du MSSS en fonction de ses attentes.
- Assurer la prise en charge de l'ensemble de la population de son territoire, notamment les clientèles les plus vulnérables.
- Assurer une gestion de l'accès simplifié aux services.
- Établir des ententes et des modalités en précisant les responsabilités réciproques et complémentaires avec les partenaires de son réseau territorial de services (RTS) comme les médecins, les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale, les pharmacies et les autres ressources privées, ainsi qu'avec d'autres établissements du réseau.
- Intégrer les réseaux locaux de services (RLS) établis au profit du RTS.

Pour assurer une véritable intégration des services offerts à la population, le CISSS de Chaudière-Appalaches doit :

- Être au cœur d'un RTS;
- Assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire sociosanitaire, incluant le volet santé publique;
- Assumer une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire sociosanitaire;
- Veiller à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions, (CLSC, hôpital, centre d'hébergement de soins de longue durée, centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, centre de réadaptation), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales;
- Conclure des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.).

3. Comité de travail responsable du plan d'action

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail composé des personnes suivantes :

- Francis Audet, conseiller cadre en communication, DRHCAJDE
- Marie-Josée Bélanger, Association de loisirs pour personnes handicapées dans l'Islet - Sud (ALPHIS), St-Pamphile
- Martin Fortin, chef à la planification et à la gestion de projets secteur Sud (Beauce, Etchemins, Thetford)
- Nicole Garant, chef des achats et de la gestion contractuelle, DRFA
- Audrey Grenier, Service des droits pour les personnes malentendantes et sourdes
- Michel Lemay, directeur général, Au voilier de Lili, Lotbinière

- Claude Rainville, coordonnateur Service des relations de travail, de la rémunération, avantages sociaux, dotation et activités de remplacement, DRHCAJDE
- Jocelyne Paquet, coordonnatrice du plan d'action
- Marie-Michèle Roy, Grand-Village, St-Nicolas
- Marylène Therrien, directrice, Regroupement des personnes handicapées physiques de la région de Thetford (RPHPRT)

La personne responsable du plan d'action est :

Monsieur Richard Penney
Directeur du Programme déficience intellectuelle – Trouble du spectre de l'autisme
et déficience physique
CISSS de Chaudière-Appalaches
55, rue du Mont-Marie
Lévis (Québec) G6V 0B8
Téléphone : 418 833-3218, poste 1101
Télécopieur : 418 833-9849
Courriel : richard_penney@ssss.gouv.qc.ca

4. Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Le nombre de plaintes reçues et traitées en regard de l'accès aux documents et aux services offerts en 2017-2018 est de trois.

Le nombre de mesures d'accommodement mises en place n'est pas disponible car elles n'ont pas été consignées. Soulignons que l'équipe des communications et des relations publiques a reçu une formation complète sur les standards d'accessibilité aux documents. Ainsi, les normes sont appliquées au fur et à mesure de la production et de la publication de nouveaux documents, dépliants, brochures ou autres (documents téléchargeables) publiés sur le site internet. Par ailleurs, à chaque année, d'importantes sommes d'argent sont réservées pour la réalisation de travaux dans les installations du CISSS-CA afin d'améliorer l'accessibilité des lieux et des équipements pour les personnes handicapées.

5- Identification des obstacles priorités et des mesures correctives retenues

Appropriation de l'approche inclusive

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès aux lieux, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	<p>Concevoir et organiser l'environnement et l'organisation des services sans obstacle, accessible et répondant aux besoins de tous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approche inclusive dès la conception du service ou lieu; • Approche adaptative ou corrective pour les services en place. 	<p>Formaliser l'engagement du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'égard d'un milieu inclusif dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'élaboration des politiques cliniques ou administratives (selon le cas); • Cibles prioritaires : (voir sections suivantes); • Les formulaires de planification des projets organisationnels (cibles : bureau de projets, PCEM, PCENM, PCFI, PMO); • Dans la représentativité des personnes handicapées au bureau d'expérience-patient. 	Comité de direction	X	X	X	En continu. Dans les documents qui sont adoptés au comité de direction, on introduit une phrase en lien avec l'accès aux personnes handicapées.
		<p>Sensibiliser les gestionnaires à l'expérience-patient des personnes ayant une limitation et à l'approche inclusive/présentation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de gestion élargi • Comité de gestion des directions 	DGA-PSR	X	X	X	<p>Le plan d'action a été présenté au comité de direction et adopté au conseil d'administration du CISSSCA en octobre 2016.</p> <p>Les membres du comité de gestion DI-TSA et DP ont été rencontrés à l'automne 2016.</p> <p>Le plan d'action a été diffusé sur l'intranet et sur le site web en octobre 2016.</p> <p>Un article a été diffusé dans le journal interne le 31 octobre 2016.</p>

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
							Présentation de l'approche usager-partenaire par la DQEPE aux gestionnaires du CISSSCA le 27 octobre 2017.

Accueil/accès et moyens de communication

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
Il y a plusieurs portes d'entrée aux services et il peut être difficile de s'y retrouver pour les personnes handicapées compte tenu de leurs besoins souvent complexes (plusieurs références inter-programmes).	Simplifier les démarches donnant accès aux services et mesures (guichet unique).	Mettre en place un guichet d'accès première et deuxième ligne régional à la Direction du programme DI-TSA et DP.	DI-TSA et DP	X			Réalisé.
La centrale de rendez-vous de l'Hôtel-Dieu de Lévis est dotée d'un système téléphonique automatisé qui est difficile à saisir et qui ne répond pas aux besoins des personnes qui ont des problèmes d'audition et des personnes âgées.	Améliorer l'accessibilité des systèmes téléphoniques aux personnes qui ont des problèmes d'audition et des personnes âgées.	S'assurer que tous les systèmes téléphoniques du CISSS de Chaudière-Appalaches permettent une bascule vers une réceptionniste au besoin ou qu'ils aient un système « texto » (AEO, Info-Social, Info-Santé, centrale de rendez-vous des hôpitaux).	DST et DRHCAJDE	X	X		Réalisé pour les centrales de rendez-vous des hôpitaux, lesquelles permettent de parler à une réceptionniste. Le système Info-Social et Info-Santé est toutefois géré par le MSSS et en permet pas de bascule vers une réceptionniste.
<u>Accueil physique</u> Dans les salles d'attente, certaines personnes ont de la difficulté à se faire comprendre et à entendre les messages diffusés par intercom ou par téléviseur (notamment leur appel pour recevoir le service).	Adapter les interventions du personnel.	Former les réceptionnistes et le personnel concerné par l'accueil physique aux besoins spécifiques de communication des personnes handicapées (inclure les agents de sécurité à l'entrée des hôpitaux).	DI-TSA et DP et DSM	X	X	X	Une tournée a été réalisée dans tous les points de service du CRDP, du CRDITED, CLSC, Hôpital de Thetford, de Montmagny, et de Charny ainsi qu'au centre administratif (rue Concorde) et au siège social. La méthode retenue pour assurer les bonnes pratiques en matière de communication à l'égard des personnes handicapées a été une présentation formule agent multiplicateur plutôt qu'une formation.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
		Installer une affiche aux services d'accueil et dans les salles d'attente : « Besoin d'aide pour communiquer? ».	DI-TSA et DP et DSM	X	X	X	Une tournée a été réalisée dans tous les points de service du CRDP, du CRDITED, CLSC, Hôpital de Thetford, de Montmagny et de Charny ainsi qu'au centre administratif et au siège social.
		Expérimenter un système de repérage avec autocollants sur la carte d'assurance maladie des personnes qui présentent une déficience visuelle ou auditive.	DI-TSA et DP, DSM, DRHCAJDE			X	Reporté en 2018-2019
		Diffuser les coordonnées des employés (ou des organismes) offrant des services d'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ) auprès des réceptionnistes et du personnel concernés par l'accueil physique des clientèles.	DI-TSA et DP	X			Le projet a été réalisé. Les réceptionnistes concernées disposent maintenant des coordonnées des interprètes qui oeuvrent dans leur établissement. La liste des interprètes figure dans l'intranet.
	Adapter ou installer des systèmes de communication adaptés.	Utiliser, en complément du système auditif, un système visuel ou un contact personnalisé pour l'appel aux services.	DSM, DST		X		Dans le cadre de la révision de devis techniques, les services techniques sont désormais appelés à considérer la mise en place d'installations similaires à celle qui est utilisée à la réception du CLSC de Lévis.
		Installer les sous-titres sur les téléviseurs des salles d'attente.	DST	X			Réalisé partout où la technologie le permet. Des instructions pour afficher les sous-titres ont, de plus, été placés près des téléviseurs afin que les utilisateurs

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
							puissent réinstaller la fonction au cas où elle était désactivée.
À la centrale de rendez-vous du CLSC de Lotbinière, la ligne est automatiquement coupée après 30 minutes d'attente.	Améliorer l'accès à la centrale de rendez-vous du CLSC de Lotbinière.	Éliminer la coupure de ligne automatique après 30 minutes d'attente.	DRIGI		X		Les appels peuvent désormais être maintenus en attente pour une période maximale d'une heure.

Accès aux documents et aux services offerts au public (art. 26.5, p. 17)

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
Il y a plusieurs portes d'entrée aux services et il peut être difficile de s'y retrouver pour les personnes handicapées compte tenu de leurs besoins souvent complexes (plusieurs références inter-programmes).		Développer un module d'informations sur le site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches sur les services et programmes disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (et pochette d'accueil en CD).	DI-TSA et DP et DRHCAJDE		X		La description de tous les programmes DI-TSA/DP est disponible sur le site Web de l'établissement. On y trouve également des hyperliens avec les ressources du réseau. Le projet de pochette d'accueil sur CD a été annulé car non pertinent. En 2019-2020, on souhaite d'avantage favoriser le développement d'une pochette d'accueil électronique par secteur d'activités, et ce, tout en maintenant disponible une version papier.
Documents, dépliants, brochures ou autres (documents téléchargeables) publiés sur le site internet non adaptés pour respecter les standards d'accessibilité.	Respecter les standards d'accessibilité en ce qui concerne les documents, dépliants, brochures ou autres (documents téléchargeables) publiés sur le site internet.	Former les membres de l'équipe des communications et des relations publiques afin qu'ils puissent rendre accessibles les documents publiés sur le internet du CISSS de Chaudière-Appalaches, et ce, en tout respect des standards en la matière.	DRHCAJDE		X		L'équipe a reçu une formation complète par la firme Accessiclé.
		Tenir compte des standards d'accessibilité au fur et à mesure de la production et de la publication de nouveaux documents multimédias publiés sur le site internet.	DRHCAJDE		X		En continu
		Inclure des documents adaptés à la pochette d'accueil remise à la Direction du programme DI-TSA et DP.	DI-TSA et DP		X		Il n'existe pas de pochette d'accueil unique contrairement à ce qui avait été prévu par la direction DI-

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
							TSA/DP en 2016. Toutefois, tous les documents spécifiques à la clientèle du programme déficience visuelle inclus dans la pochette d'accueil de ce programme sont adaptés.
Documents multimédias (photos, images, vidéos) non adaptés pour respecter les standards d'accessibilité.	Documents multimédias (photos, images, vidéos) adaptés pour respecter les standards d'accessibilité.	Former les membres de l'équipe des communications et des relations publiques afin qu'ils puissent rendre accessibles, lorsque c'est possible, les documents multimédias (photos, images et vidéos) publiés sur le site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches, et ce, en tout respect des standards en la matière.	DRHCAJDE		X		L'équipe a reçu une formation complète par la firme Accessiclé. Des tests sont en cours pour adapter des documents électroniques.
		Tenir compte des standards d'accessibilité au fur et à mesure de la production et de la publication de nouveaux documents multimédias publiés sur le site internet.	DRHCAJDE		X		En continu
Site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches non adapté pour respecter les standards d'accessibilité.	Site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches adapté pour respecter les standards d'accessibilité.	Ajuster le site internet complet afin qu'il tienne compte des standards d'accessibilité.	DRHCAJDE			X (selon les impacts financiers que cela engendrera)	Une refonte complète du site web est entamée en tenant compte des standards d'accessibilité

Emploi – Accès à l'égalité et maintien en emploi des personnes handicapées

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
L'établissement n'a pas de politique de ressources humaines concernant l'accès à l'égalité à l'emploi.	Formaliser le positionnement du CISSS de Chaudière-Appalaches en matière d'accès à l'égalité à l'emploi.	Adopter une politique d'accès à l'égalité à l'emploi.	DRHCAJDE			X	Reporté en 2018 À noter que l'établissement dispose d'un programme d'accès à l'égalité.
Le processus d'embauche n'inclut pas d'éléments relatifs à la prise en considération ou l'adaptation en vue de l'accueil de candidature de personnes handicapées.	Adapter le processus d'embauche et d'accueil pour tenir compte des particularités des personnes.	Inscrire sur les offres d'emplois externes que l'établissement souscrit au programme d'accès à l'égalité à l'emploi.	DRHCAJDE	X			Réalisé.
		Adapter les outils de sélection utilisés dans le cadre du processus d'embauche si nécessaire.	DRHCAJDE	X			En continu.
		Instaurer un questionnaire d'accès à l'égalité à l'emploi lors de l'embauche afin d'identifier les personnes avec des besoins particuliers et obtenir des données fiables.	DRHCAJDE		X		Réalisé.
		Personnaliser le processus d'accueil du nouveau personnel selon les particularités des personnes.	DRHCAJDE		X		Réalisé au besoin.
		Établir une procédure pour le traitement des demandes d'adaptation de postes de travail.	DRHCAJDE		X		Réalisé. Un formulaire de demande d'évaluation ergonomique est disponible au Service santé et sécurité au travail.
		Adapter le poste de travail selon les besoins des employés ayant déclaré un handicap.	DST, DRHCAJDE		X		En continu, selon les demandes exprimées.
		Sensibiliser les employés du service de santé et bien-être aux besoins des employés qui présentent des besoins particuliers.	DRHCAJDE		X		Réalisé. À l'occasion d'une rencontre d'employés, la responsable du programme d'accès à l'égalité s'est assurée de

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
							sensibiliser les employés du service de santé.
	Développer des liens de partenariat plus étroits avec le Service externe de main-d'œuvre.	Offrir au SEMO un atelier sur la recherche d'emploi dans CV Manager et dans Santé Montréal.		X			L'atelier a été offert au SEMO par une agente de gestion du personnel
Le questionnaire <i>candidature spontanée</i> pour les postulants sur le site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches est jugé discriminatoire.	Éviter la perception possible de discrimination.	Évaluer auprès du fournisseur la possibilité de retirer ou de changer le texte dans CV Manager.		X			Réalisé. Le fournisseur a été contacté. Il n'est pas possible d'apporter des modifications au texte.
		Revoir le formulaire de pré-embauche.		X			Réalisé. Le fournisseur a été contacté. Il n'est pas possible d'apporter des modifications au texte. Les formulaires de vérification de l'état de santé ont été modifiés et sont maintenant conformes à la recommandation de l'AQESSS. Ces formulaires sont utilisés dans tous les territoires depuis février 2017 et sont vérifiés une fois seulement qu'une offre conditionnelle d'embauche officielle est transmise aux candidats, et ce, pour éviter toute forme de discrimination.
Peu ou pas de milieux de stages au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches pour favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées physiques ou intellectuelles/trouble du spectre	Faire du CISSS de Chaudière-Appalaches un employeur exemplaire de milieu inclusif pour l'accueil de stagiaire présentant une déficience.	Intégrer au travail dix stagiaires au sein des directions du CISSS de Chaudière-Appalaches.	DI-TSA et DP		X		Sept stagiaires issus du programme DI-TSA et DP ont été accueillis au CISSSCA cette année. Trois autres poursuivent leur expérience depuis quelques années.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
de l'autisme.							<p>Au cours de l'année 2017-2018, des démarches ont été effectuées par les intervenants du programme DI-TSA/DP auprès des directions, des programmes et des plateaux techniques internes pour mettre en place un plateau de travail à l'interne pour intégrer cinq personnes TSA. Aucune proposition favorable n'a été faite à cet égard pour le moment. Par ailleurs, le plan d'action TSA intégration au travail comprend une recommandation à l'effet que l'établissement mette en place des moyens pour sensibiliser les différentes directions à la nécessité d'intégrer les personnes vivant avec un handicap.</p> <p>L'intégration des personnes handicapées est tenue en compte dans la politique relative à la gestion des stages au CISSSCA qui sera présentée au comité de direction le 24 avril 2018 en vue de son adoption au conseil</p>

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
							d'administration.
Les employés et parents d'enfant ou d'adulte handicapé sont exposés à des défis plus importants dans la conciliation travail-famille (gardiennage, équipement, dépenses, etc.).	Favoriser le maintien à l'emploi des parents d'enfant ou d'adulte handicapé.	Prendre en considération les préoccupations des parents d'enfant ou d'adulte handicapé lors de l'élaboration d'une politique ou d'une procédure de conciliation travail-famille.	DRHCAJDE			X	Reporté en 2018-2019. Sera inclus dans la procédure sur la conciliation travail-famille en préparation ainsi que dans le programme Entreprise en santé qui sera diffusé dans les prochains mois.

Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès aux lieux, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	Améliorer l'accessibilité des lieux et des équipements.	Réserver annuellement au PCFI, PCEM et PCENM un montant pour l'adaptation de service aux personnes handicapées.	DST	X	X	X	Réalisé
		Procéder aux adaptations et achats identifiés prioritaires pour 2016-2018 (référence : liste établie par la Direction des services techniques).	DST	X	X	X	Réalisé

Accessibilité à des biens et services

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
Les équipements et environnements ne sont pas toujours adaptés aux besoins des personnes handicapées (mobilier, aides techniques...).	Réduire les obstacles en lien avec les situations de handicap.	Sensibiliser les gestionnaires et le personnel du Service des approvisionnements au respect de la loi et des règles de pratique en approvisionnement des biens et services accessibles aux personnes handicapées (guide). Faire connaître le bulletin « Approvisionnement accessible ».	DRFA		X		Réalisé lors d'une rencontre d'équipe en avril 2017. De plus, les membres de l'équipe des approvisionnements sont abonnés au bulletin « Approvisionnement accessible ».
		Ajouter une section aux appels d'offres sur l'accessibilité des produits et services aux personnes handicapées (préciser nos attentes selon le cas). Lors de la préparation des devis, tenir compte des besoins des personnes handicapées, s'il y a lieu, autant dans les processus d'appel d'offres maison que ceux produits par le Groupe d'achat en commun de l'Est du Québec (GACEQ).	DRFA		X		Réalisé. De façon continue, le Service des approvisionnements exerce une vigilance particulière auprès des gestionnaires afin que les préoccupations et les besoins relatifs à la clientèle, aux visiteurs ou aux employés handicapés soient exprimés au moment de négocier un dossier et que les devis soient conformes aux attentes.
		Déposer dans l'intranet le texte de loi, le règlement ainsi que le guide « L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées » pour qu'ils soient accessibles à tous les gestionnaires et employés.	DRFA	X			Réalisé.
		Faire connaître aux personnes concernées par les achats, les fournisseurs spécialisés qui proposent des biens et des services adaptés aux personnes handicapées, y compris notre propre Service des aides techniques et Programme déficience auditive et déficience visuelle.	DRFA		X		Réalisé. Le matériel proposé (pour prêt ou achat) par le Service des aides techniques et le Programme déficience auditive et déficience visuelle est présenté sur le

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
							site Web du CISSSCA. Grâce au système informatisé en place, les agents d'approvisionnement peuvent désormais repérer facilement les fournisseurs spécialisés avec qui l'établissement a l'habitude de collaborer.
		Rendre accessible à la Direction des ressources financières et de l'approvisionnement, au besoin, l'expertise-conseil des professionnels de la réadaptation (ex. : établissement des spécifications, examen des propositions).	DI-TSA et DP		X		Réalisé. Les devis pour l'appel d'offres sont faits en collaboration avec les gestionnaires et professionnels de la réadaptation au besoin. Lors de l'ouverture d'appel d'offres, le requérant, ou son représentant (professionnel de la réadaptation), est invité à y participer pour vérifier la conformité et la qualité du produit.
La boutique de matériel adapté pour les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive est peu connue des usagers ainsi que du personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches.	Améliorer la qualité de vie des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive en offrant du matériel adapté à leur condition.	Faire la promotion des équipements adaptés vendus à la boutique de matériel du Programme DP.	DI-TSA et DP	X			Réalisé. Promotion sur le site web, section «Services offerts – Déficience physique» sous «Aides techniques auditives» et «Aides techniques visuelles»
Équipement non approprié pour recueillir les prélèvements pour les personnes handicapées (ex : paralysie cérébrale).	Permettre aux personnes handicapées de recueillir eux-mêmes leurs prélèvements comme les autres usagers.	Mettre à la disposition des personnes handicapées des fournitures adaptées à la cueillette de prélèvements (chapeaux d'urine).	DSI et collaboration DRFA		X		En cours. Les fournitures sont disponibles dans plusieurs CLSC. Une démarche est en cours pour s'assurer qu'elles le soient dans tous les points de service CLSC.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
Certaines tables d'examen sont trop hautes pour les personnes handicapées.		Se doter de tables d'examen motorisées qui permettent au médecin d'abaisser ou d'élever l'équipement au besoin.	DSI, DSP et collaboration DRFA			X	
Non-disponibilité d'un lève-personne sur rail au Service de radiologie de l'Hôpital de Thetford alors qu'il est nécessaire au traitement d'un patient lors de son rendez-vous.	S'assurer qu'un lève-patient sur rail soit disponible au Service de radiologie lorsqu'un patient qui en a besoin se présente à son rendez-vous.	Mettre en place un système de communication entre la centrale de rendez-vous et le Service de radiologie pour réserver un lève-patient portatif lorsque requis.	DSM		X		Une demande d'équipement a récemment été acceptée. Ainsi, au cours des prochains mois (mai 2018), deux rails (fixes au plafond) pour lève-patient seront installés. Ils seront donc disponibles en tout temps.

Prévention et sécurité

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
Les patients admis à l'Hôtel-Dieu de Lévis entendent, de leur chambre, les appels diffusés sur l'intercom à l'intention des employés. Les personnes malentendantes ne saisissent pas bien les messages et s'inquiètent de ne pas savoir s'il s'agit ou non d'un message d'urgence.	Éliminer une source de stress inutile aux patients de l'Hôtel-Dieu de Lévis ayant des problèmes d'audition tout en leur offrant un environnement plus calme.	Explorer d'autres moyens pour communiquer avec le personnel que les appels d'intercom.	DST			X	
À l'Hôpital de Thetford, le stationnement réservé aux personnes à mobilité réduite n'est pas toujours bien dégagé.	S'assurer que les personnes à mobilité réduite disposent d'un espace sécuritaire pour stationner leur véhicule et se rendre aux installations aisément et en toute sécurité.	S'assurer que les contrats de services pour le déneigement des stationnements pour tous les sites contiennent des standards de qualité élevés pour l'entretien des espaces réservés aux personnes handicapées et s'assurer qu'ils soient respectés.	DRFA		X (à partir de 2017)		Une note a été envoyée à l'agent d'approvisionnement responsable de ce type de négociation pour que soit inclus dans les appels d'offres des standards de qualité élevés pour l'entretien des espaces réservés aux personnes handicapées.
Les plans de mesures d'urgence ne prévoient aucune mesure particulière pour s'assurer que les personnes ayant des problèmes de surdité soient rapidement avisées d'un danger nécessitant une évacuation des lieux.	Rassurer les personnes ayant un handicap.	S'assurer que tous les plans d'évacuation comprennent des consignes pour l'évacuation des personnes handicapées (en plus des personnes alitées) et afficher dans les salles d'attente le protocole établi en cas d'urgence ou d'évacuation.	DST		X	X	Dans les plans de mesures d'urgence, il est prévu que le personnel doit s'assurer qu'il ne reste plus personne dans le secteur lors d'un événement en effectuant une fouille de tous les locaux. Des avertisseurs visuels sont installés dans les corridors de la plupart des CLSC et des CHSLD ainsi qu'au CRDP de Charny.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
							Une affiche avec consignes et informations destinées aux usagers dans les salles d'attente sera réalisée dans la prochaine année.

Partenaires

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Échéancier			Résultat au 31 mars 2018 et commentaires
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	
Plusieurs partenaires rencontrent des difficultés dans l'adaptation de leurs services.	Soutenir les partenaires dans une approche de service conseil et de formation.	Mettre en place un service de soutien aux partenaires (sensibilisation, formation, avis, conseil sur l'organisation des services aux personnes présentant une déficience).	DI-TSA et DP			X	Reporté en 2018-2019.

6. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts par l'organisation aux personnes handicapées peuvent être adressées à :

Madame Jocelyne Paquet
Coordonnatrice du plan d'action
Direction du programme DI-TSA et DP
CISSS de Chaudière-Appalaches
9500, boulevard du Centre-Hospitalier
Lévis (Québec) G6X 0A1
Téléphone : 418 380-2064, poste 6219
Télécopieur : 418 380-2096
Courriel : jocelyne.paquet@ssss.gouv.qc.ca

ABRÉVIATIONS

AEO	Accueil-évaluation-orientation
CISSS-CA	Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
CLSC	Centre local de services communautaires
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
DGA-PSR	Direction générale adjointe Programmes sociaux et de réadaptation
DI-TSA et DP	Direction du programme déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DRFA	Direction des ressources financières et de l'approvisionnement
DRIGI	Direction des ressources informationnelles et de la gestion de l'information
DRHCAJDE	Direction des ressources humaines, des communications, des affaires juridiques et direction de l'enseignement
DSI	Direction des soins infirmiers
DSM	Direction des services multidisciplinaires
DSP	Direction des services professionnels
DST	Direction des services techniques
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PCEM	Plan de conservation de l'équipement et du mobilier
PCENM	Plan de conservation de l'équipement non médical
PCFI	Plan de conservation et de fonctionnalité immobilière
PMO	Plan de main-d'œuvre
PMU	Plan des mesures d'urgence
SEMO	Service externe de main-d'œuvre

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 