

Bilan 2021-2022 DU PLAN D'ACTION 2020-2023 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
CISSS du Bas Saint-Laurent

Mars 2022

(Adopté par le comité de direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent le 15 mars 2022)

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Présentation du CISSS du Bas-Saint-Laurent	4
3. Engagement du CISSS du Bas-Saint-Laurent	7
4. Groupe de travail	8
5. Plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes handicapées	9
5.1. Accès aux documents et au service à la clientèle	9
5.2. Accessibilité des immeubles et des lieux publics	11
5.3. Emploi	13
5.4. Dispositions législatives.....	14
5.5. Accès aux programmes, mesures et services.....	18
5.6. Formation et sensibilisation	18
6. Adoption et diffusion du plan d'action	20
7. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation	20

1. Introduction

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées s'inscrit dans le respect de différents articles 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), notamment les articles :

- 1.1. La présente loi vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et par une publication des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics et privés, à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens en prévoyant diverses mesures visant les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard.
- 1.2. Indique que chaque ministère et chaque 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. Ce plan doit être produit et rendu public annuellement.
- 1.3. 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 à cette loi, 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 sont des cadres de référence pour orienter les actions ciblées par le CISSS du Bas-Saint-Laurent.

De plus, la politique « *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* » repose sur deux (2) grandes orientations qui sont l'obligation d'accommodement, qui découle du droit à l'égalité, et la démarche proactive pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023 du CISSS du Bas-Saint-Laurent vise à réduire les obstacles physiques et sociaux pour son personnel ainsi que pour la clientèle présentant un handicap.

2. Présentation du CISSS du Bas-Saint-Laurent

OCCUPATION DU TERRITOIRE

Plusieurs municipalités de la région du Bas-Saint-Laurent longent la rive sud du fleuve Saint-Laurent sur quelque 320 kilomètres de côtes, entre La Pocatière et Les Méchins. D'autres villes, villages et paroisses du territoire sont localisés sur les terres du Haut-Pays et sur celles des vallées du Témiscouata et de La Matapédia, bordées au sud par les frontières du Nouveau-Brunswick et du Maine (États-Unis). En 2016, la région comptait 200 880 habitants au total, répartie dans huit (8) MRC (municipalité régionale de comté), correspondant aux huit (8) réseaux locaux de santé (RLS) existants. Les municipalités régionales de comté (MRC) de Kamouraska, de Rivière-du-Loup, du Témiscouata et Les Basques composent le secteur Ouest de la région (aussi appelé KRTB). Le secteur Est regroupe les MRC de Rimouski-Neigette, La Mitis, La Matapédia et La Matanie.

LES INSTALLATIONS DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT SONT LES SUIVANTES :

Installations de Kamouraska

- Hôpital Notre-Dame-de-Fatima;
- CLSC de Saint-Pascal et de La Pocatière;
- Centre d'hébergement de Saint-Pacôme et Villa Maria;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et en déficience physique Thérèse Martin;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de La Pocatière;
- Centre d'hébergement Thérèse-Martin.

Installations de Rivière-du-Loup

- Centre hospitalier régional du Grand-Portage;
- CLSC de Rivière-du-Loup, de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs, de L'Isle-Verte, de Saint-Épiphane, de Saint-Cyprien;
- Centres d'hébergement de Rivière-du-Loup, de Chauffailles et Centre d'hébergement de Saint-Cyprien;
- Centre de réadaptation en déficience physique de Rivière-du-Loup;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme à Rivière-du-Loup;
- Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse de Rivière-du-Loup;
- Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Rivière-du-Loup.

Installations du Témiscouata

- Hôpital de Notre-Dame-du-Lac;
- CLSC de Pohénégamook, de Cabano, de Dégelis et de Lac-des-Aigles;
- Centre d'hébergement de Squatec, Saint-Louis-du-Ha! Ha!, de Rivière-Bleue;
- Point de service du CPEJ à Témiscouata-sur-le-Lac;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme à Témiscouata-sur-le-Lac.

Installations des Basques

- Centre multiservice de santé et de services sociaux de Trois-Pistoles;
- CLSC de Saint-Clément, de Saint-Jean-de-Dieu, de Trois-Pistoles;
- Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation des Basques;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse des Basques;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme à Trois-Pistoles.

Installations de Rimouski-Neigette

- Hôpital régional de Rimouski;
- CLSC de Rimouski-GMF-U, point de services à Saint-Narcisse-de-Rimouski, point de services à Saint-Fabien, point de services à Saint-Marcellin;
- Centre d'hébergement de Rimouski;
- Centre de réadaptation en déficience physique de Rimouski-Neigette;
- Centre de services externes de Rimouski;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse Pierre-Saindon;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Rimouski-Neigette;
- Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Rimouski-Neigette;
- Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Arthur-Buies;
- Hôpital de jour;
- Point de service MRC de Rimouski-Neigette-Réadaptation DI;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme à Rimouski;
- Appartements d'hébergement en santé mentale et en DI;
- Clinique externe de rhumatologie et pathologie supra régionale;
- Centre administratif (355, boulevard Saint-Germain Ouest);
- Centre administratif Pierre-Saindon (288, rue Pierre-Saindon);
- Centre administratif (325, rue Saint-Jean-Baptiste Est);
- Point de service du soutien à domicile (135, rue des Gouverneurs);
- Point de service Enfance-Jeunesse-Famille (180, rue des Gouverneurs).

Installations de La Mitis

- Centre hospitalier de La Mitis;
- Résidence Mon Parcours;
- CLSC de La Mitis, CLSC de Les Hauteurs
- Maison des naissances Colette-Julien;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de La Mitis;
- Centre de réadaptation en déficience physique de La Mitis;
- Centre de services externes de Mont-Joli;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme à Mont-Joli.

Installations de La Matapédia

- Hôpital d'Amqui;
- Centre d'hébergement Marie-Anne-Ouellet à Lac-au-Saumon;
- CLSC d'Amqui, CLSC de Causapscal, CLSC de Sayabec, CLSC de Causapscal, CLSC de Saint-Moïse;
- Point de service du CPEJ à Amqui;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme à Amqui;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de La Matapédia.

Installations de La Matanie

- Hôpital de Matane;
- Centre d'hébergement de Matane; CLSC de Matane, CLSC de Baie-des-Sables et CLSC Les Méchins;
- Unité de vie de la Villa Dion;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de La Matanie;
- Centre multiservice de Matane.

LE CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT EN BREF

- 7 815 employés;
- Budget : 755 M\$;
- 561 médecins, dentistes et pharmaciens;
- 471 lits de courte durée répartis dans 6 centres hospitaliers;
- 13 centres d'hébergement et de soins de longue durée;
- 1 maison des naissances;
- 9 urgences, dont 8 sont en fonction 24 heures par jour, 7 jours sur 7;
- 50 cliniques médicales;
- 12 groupes de médecine familiale (GMF);
- Mission d'enseignement médical universitaire – 2 groupes de médecine familiale universitaire (GMF-U);
- 127 organismes communautaires;
- 136 résidences privées pour aînés (RPA).

3. Engagement du CISSS du Bas-Saint-Laurent

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent s'est doté de valeurs de gestion qui soutiennent ses actions et ses mesures à l'égard des personnes handicapées :

- Humanisation
- Collaboration
- Engagement
- Responsabilisation

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent s'engage à transposer ses valeurs organisationnelles par des mesures concrètes visant à réduire les obstacles à l'égard des personnes handicapées, et ce, afin de les soutenir dans leur intégration, à favoriser leur participation sociale et à favoriser leur accessibilité aux services et aux documents afin d'être une organisation inclusive pour la population et pour les membres de son personnel.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent s'est également donné la vision suivante :

En constante évolution et fier de desservir sa population en lui offrant des soins et des services de qualité, le CISSS du Bas-Saint-Laurent se veut une organisation partenaire de sa communauté, valorisant une approche humaniste et responsable, fondée sur l'expertise et l'engagement de chacun.

4. Groupe de travail

Le groupe de travail est composé des membres suivants :

Madame Caroline Leblond, adjointe à la Direction des programmes DI-TSA-DP, responsable de la coordination du bilan et du plan d'action (DI-TSA-DP)

Madame Josée Castonguay, agente de planification et de programmation à la recherche (DI-TSA-DP)

Madame Isabelle Lévesque, chef recrutement et dotation, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

Madame Chantale Dumont, agente d'information, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

Monsieur Martin Legault, directeur des services techniques, Direction des services techniques (DST)

Madame Amélie Proulx, chef de service prêt d'équipement et service aides techniques, Direction logistique (DL)

Monsieur Andrée Blais, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services.

Madame Jessika Dufresne, inhalothérapeute employée-partenaire, Direction des services multidisciplinaires (DSM)

Madame Renée Michaud, conseillère à la personne, à la famille et aux proches, Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DPDI-TSA-DP)

Madame Lise Métivier, usager-partenaire

Dans le plan d'action, les abréviations des différentes directions seront utilisées afin de simplifier le texte.

Les membres du comité se sont vu confier les responsabilités suivantes :

- Identifier les obstacles dans leur secteur d'activité respectif;
- Proposer des mesures pour réduire ces obstacles;
- Assurer la mise en œuvre des mesures relevant de leur direction;
- Veiller à la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les activités de leur direction;
- Effectuer le bilan de l'état de réalisation des mesures relevant de leur direction.

Enfin, mentionnons que la personne responsable du plan d'action est :

Caroline Gadoury

Directrice des programmes DI-TSA-DP

CISSS du Bas-Saint-Laurent

Direction des programmes de déficience intellectuelle,

trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

288, rue Pierre-Saindon, bureau 205

Rimouski (Québec) G5L 9A8

Téléphone : 418 724-5231, poste 401

Télécopieur : 418 723-1597

caroline.gadoury.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

www.cisss-bsl.gouv.qc.ca

5. Bilan 2021-2022 du Plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes handicapées

5.1. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AU SERVICE À LA CLIENTÈLE									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
Les employés à l'accueil ne sont pas tous bien outillés à répondre aux besoins des personnes handicapées et à adapter leur approche auprès d'eux.	5.1.1. Sensibiliser le personnel et les gestionnaires du CISSS quant aux besoins et aux réalités des personnes handicapées et aux moyens concrets pouvant les aider dans leur approche auprès de ces personnes.	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer et diffuser la brochure sur l'accueil des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme et déficience physique auprès du personnel et des gestionnaires. Élaborer un outil résumé pour l'accueil des personnes vivant avec une DI-TSA-DP. Rendre disponibles les capsules de formation gratuites de l'OPHQ auprès du personnel. https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-le-grand-public/autoformation-mieux-accueillir-les-personnes-handicapees.html#c32766 Diffuser au personnel la directive ministérielle (20-SP-00513) concernant l'exemption du port du masque via intranet. 	DRHCAJ DL - Accueil DI-TSA-DP	<p>Réalisation et utilisation de la brochure et du résumé.</p> <p>Note de service émise au personnel pour faire la promotion des capsules.</p> <p>Date de diffusion de la directive MSSS (20-SP-00513).</p>					<p>100%</p> <p>La réalisation de la brochure ne se réalisera pas considérant les capsules développées par L'OPHQ.</p> <p>La promotion de ces capsules a été réalisée auprès du personnel.</p> <p>Directive a été transmise par la MSSS aux équipes et est disponible.</p>
La population n'a pas toujours un accès optimal aux documents, aux services et aux moyens de	5.1.2. Favoriser un meilleur accès à la population aux documents et aux installations du	<ul style="list-style-type: none"> Recenser les plaintes de la clientèle qui traitent de l'Accès aux documents et aux installations. Mettre en place des mesures correctives à la suite de plaintes déposées par la clientèle. 	Commissaire aux plaintes	Nombre de plaintes reçues et mesures mises en place.	X	X	X	X	<p>100%</p> <p>Le bilan est maintenant réalisé au point 6 du présent document.</p>

communication adaptés à leurs besoins.	CISSS du Bas-Saint-Laurent.								
--	-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

5.1. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
Les personnes vivant avec une DI-TSA-DP peuvent vivre certaines difficultés au niveau de la consultation des informations sur notre site Web.	5.1.3. Améliorer l'expérience usager sur notre site Web.	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'analyse de l'accessibilité de notre site Web. Identifier les mesures possibles pour réaliser une mise à niveau du site Web en lien avec les recommandations reçues. Identifier les formations nécessaires et former les webmestres sur les meilleures pratiques en accessibilité. 	DRHCAJ	<p>Vigie de l'information disponible et mises à jour.</p> <p>Nombre de personnes qui ont consulté le site internet section : « Déficience et handicaps ».</p>		X	X	X	<p>25%</p> <p>La migration du site web se déroulera en 2022-2023</p> <p>21 929 visites</p>
Rendre le plan d'action pour les personnes handicapées encore plus accessible pour consultation.	5.1.4. Diffuser le plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser le plan d'action sur la plateforme Web du CISSS annuellement lors de la mise à jour. Diffuser le lien du site Web OPHQ sur nos réseaux sociaux. 	DRHCAJ	Le plan d'action est disponible sur le Web et mis en valeur par le biais d'actualités et des réseaux sociaux.		X	X	X	100% en continue

5.2. ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ET DES LIEUX PUBLICS									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
Les lieux des installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	5.2.1. Prioriser et réaliser des projets d'investissement reliés à l'accessibilité des lieux.	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de mettre un critère d'accessibilité dans la pondération de la priorisation des projets d'investissements immobiliers. Porter une attention particulière aux normes en vigueur, lors des travaux de rénovations mineures, si applicable. Assurer le respect des normes d'aménagement incluses au bail type du MSSS, lors de nouvelles locations d'immeubles. Assurer le respect des normes en vigueur, lors de travaux majeurs. Appliquer les normes en vigueur, lors de nouvelles constructions. 	DST DI-TSA-DP Usager partenaire	<p>Un suivi des actions du plan de la DST est fait en novembre et en mai de chaque année au comité.</p> <p>Nombre de projets d'aménagement ou de réaménagement qui ont tenu compte du dégagement des portes.</p>		X	X	X	100% Le critère d'accessibilité est dans la nouvelle matrice organisationnelle de la DST. Des relevés des installations sont en cours de réalisation. L'ensemble des bâtiments respectent le code du bâtiment.
Les lieux des installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	5.2.2. Adapter les nouveaux centres d'activités de jour, les plateaux sociocommunautaires, les milieux de répit et de stage de travail pour accueillir la clientèle DI-TSA-DP.	<ul style="list-style-type: none"> Faire l'inventaire et évaluer chaque milieu nécessitant des adaptations favorisant l'accessibilité. Déposer le bilan au comité de direction. Évaluer la priorité des projets. Réaliser les projets priorités par la haute direction. 	DST DI-TSA-DP	Nombre de milieux adaptés.		X	X	X	100% 2020-2021 Support conseil, adaptation, équipement Ex : MGC, organismes communautaires, plateau sociocommunautaire Basques, logements sociaux avec service, RAC fusiller, clinique multiproblématique

5.2. ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ET DES LIEUX PUBLICS									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
S'assurer que des mesures spécifiques sont prévues pour les personnes handicapées dans le cadre des plans de mesures d'urgence.	5.2.3. Adopter des mesures sécuritaires lors de l'évacuation des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la mise à jour des plans de mesures d'urgence. S'assurer qu'ils contiennent des mesures sécuritaires pour les personnes handicapées. Afficher les protocoles établis en cas d'urgence ou d'évacuation aux endroits appropriés afin de rendre l'information disponible et accessible pour tous. 	DL DI-TSA-DP	Nombre de plans d'urgence accessible pour tous.	X	X	X	X	25% La mise à jour des plans et mesures d'urgence est en continu. Des enjeux de ressources humaines ont freiné la réalisation de l'objectif.

5.3. EMPLOI									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
Mieux rejoindre les personnes handicapées lors de l'affichage de nos offres d'emploi.	5.3.1. Mettre en place des mesures d'accès à l'égalité à l'emploi permettant de favoriser l'embauche de personnes handicapées en conformité avec notre plan d'action sur l'accès à l'égalité.	<ul style="list-style-type: none"> Diversifier les sources de recrutement afin de rejoindre notamment les personnes handicapées, et particulièrement avec les Services spécialisés de main-d'œuvre pour personnes handicapées (SSMO-PH). Inventorier les différents programmes existants en collaboration avec le SSMO-PH. Faire usage des différents programmes employabilité à l'intention des personnes handicapées, au besoin. Assurer une vigie afin que les offres d'emploi soient dans un langage accessible à tous. 	DRHCAJ Usager partenaire	Inventaire des sources de recrutement. Inventaire des programmes existants. Audit d'offres d'emploi.		X	X	X	75% Poursuivre le développement du partenariat avec SSMO-PH et inventorier les programmes existants.
Être en mesure de bien identifier les personnes handicapées embauchées.	5.3.2. Mettre en place des mesures d'accès à l'égalité à l'emploi permettant de favoriser l'embauche de personnes handicapées en conformité avec notre plan d'action sur l'accès à l'égalité.	<ul style="list-style-type: none"> Faire remplir le questionnaire d'identification : « Accès à l'égalité en emploi » à tous les candidats, lors de l'embauche. 	DRHCAJ	Nombre de formulaires complétés. Nombre de personnes handicapées embauchées.	X	X	X	X	100% Le formulaire a été complété à l'embauche de tous les employés 4 nouveaux employés

5.4. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
Les gestionnaires et le personnel du Service des approvisionnements ne sont pas tous informés de la notion de l'approvisionnement accessible.	5.4.1. Développer une approche proactive en matière d'approvisionnement accessible.	<ul style="list-style-type: none"> Publier l'outil de l'OPHQ : (qu'est-ce que l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées) aux gestionnaires et au personnel du Service des approvisionnements. 	DL DI-TSA-DP	Date de publication de l'outil de l'OPHQ sur intranet.		X			100% En continue
Les gestionnaires et le personnel du Service des approvisionnements ne sont pas tous informés de la notion de l'approvisionnement accessible.	5.4.2. Faire connaître le bulletin « Approvisionnement accessible » auprès du Service de l'approvisionnement et auprès des membres du personnel du CISSS du Bas-Saint-Laurent.	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la diffusion, lors de la réception des bulletins « Approvisionnement accessible » de l'OPHQ, à la DL pour diffusion auprès des équipes. 	DI-TSA-DP DL	<p>Nombre de diffusion aux équipes de la DL.</p> <p>Le lien est disponible sur intranet.</p>		X	X	X	100% En continue
Les produits achetés ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	5.4.3. Intégrer les critères d'accessibilité aux personnes handicapées dans les appels d'offres.	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'intégration des critères d'accessibilité aux appels d'offres concernant les produits et services aux personnes handicapées. 	DL DI-TSA-DP	Nombre de devis qui tiennent compte des besoins des personnes handicapées.		X	X	X	Non réalisé Planifié en 2022-2023

5.4. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
	5.4.4 Les produits achetés ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la révision de la politique d'approvisionnement. 	DL	Diffusion de la politique			X	X	Non réalisé Planifié en 2022-2023

5.5. ACCÈS AUX PROGRAMMES, MESURES ET SERVICES									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
Les services offerts ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées.	5.5.1. Simplifier les démarches donnant accès aux services et mesures.	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser la population au numéro unique (AAOR) 1 833 422-2267. Diffuser aux partenaires le numéro unique. Bonifier la section du site internet du CISSS-Section « Déficiences et handicaps ». 	DI-TSA-DP DRHCAJ	<p>Nombre de demandes reçues à l'AAOR et au guichet d'accès DI-TSA-DP.</p> <p>Nombre de personnes qui ont consulté le site internet section : « Déficience et handicaps ».</p>	X	X	X	X	75% La mise à jour du site internet est en cours de réalisation pour chaque programme-service.
	5.5.2. Lors de l'accueil des usagers ayant une DI-TSA-DP, présenter les mesures et services disponibles	<ul style="list-style-type: none"> Présenter le <i>Guide d'accueil des usagers recevant des services au sein de la Direction des programmes DI-TSA-DP</i>, à chaque usager qui reçoit des services. Mettre en place des outils présentant les programmes financiers et sociaux pour les usagers et proches. Réviser le cadre de référence FSPH (AT, MAD, FE, SAF). 	DI-TSA-DP DPSAPA DL	<p>Nombre d'usagers pris en charge annuellement.</p> <p>Mise à jour des sous-programmes FSPH.</p>	X	X	X	X	75% Guide d'accueil est présenté aux usagers. Des outils pour les proches aidants sont développés et partagés par le biais des intervenants-pivots. La mise à jour des outils concernant les programmes financiers et le FSPH a été

5.5. ACCÈS AUX PROGRAMMES, MESURES ET SERVICES									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
									reportée ultérieurement.
Les personnes handicapées sont souvent isolées et n'osent pas demander de l'aide.	5.5.3. Repérer promptement et en continu l'émergence des problèmes chez les personnes handicapées en attente de service ou en contexte de pandémie.	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer un Guide clinique sur le déconditionnement. Informé en continu les intervenants sur le sujet. Mettre en place un processus de contact selon les besoins des usagers et les proches dans les différents milieux de vie en favorisant le contact visuel (via plateforme informatique ou en présence), ou lorsque c'est impossible par téléphone ou par courriel. 	DI-TSA-DP DPSAPA	Nombre d'usagers contactés. Outils cliniques disponibles.	X	X	x		100% Le guide clinique a été élaboré et les intervenants ont reçu une formation. Les moyens technologiques mis en place facilitent l'intervention auprès des usagers et des proches en contexte de pandémie.

5.6. FORMATION ET SENSIBILISATION									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
Les communications ne sont pas toujours représentatives des personnes handicapées.	5.6.1. Adopter une approche inclusive, en respect avec la politique à part entière et des orientations ministérielles.	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser le personnel du Service des communications à l'intégration d'images et à l'utilisation de polices accessibles pour les personnes vivant avec un handicap dans ses outils de promotion. Afficher les informations relatives au coronavirus avec des communications adaptées (https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/types/affiche) Mise à jour des banques d'images. Inclure des images de personnes handicapées dans nos communications écrites. 	DRHCAJ DI-TSA-DP	<p>Sensibilisation des équipes aux communications et des différentes directions via les rencontres d'équipe.</p> <p>Répertoire d'images disponibles.</p>	X	X	X	X	75% Le personnel du service des communications est sensibilisé lors des rencontres d'équipe. Plusieurs communications en lien avec la COVID-19 ont été réalisées.
Les partenaires ne reçoivent pas toujours l'information sur les particularités de la clientèle DI-TSA-DP.	5.6.2. Rendre disponible du contenu de formation portant sur les approches et les interventions de la clientèle DI-TSA-DP.	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un registre de formation et de formateurs. Mettre en place un plan de communication et de diffusion. 	DI-TSA-DP	Nombre de sensibilisation et de formations offertes aux partenaires.		X			75% Un sondage a été réalisé et un coffre à outils sera développé en 22-23.
Les soins médicaux actifs en lien avec la condition des personnes handicapées ne sont pas toujours adaptés.	5.6.3. Assurer un soutien clinique aux équipes hospitalières dans la réponse aux besoins spécifiques des	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un soutien clinique de la part des intervenants pivots des équipes DI-TSA-DP auprès des équipes hospitalières à distance (téléphone, télésanté, etc.), lorsqu'une personne handicapée est hospitalisée. Rendre disponible un outil de sensibilisation aux équipes hospitalières sur les meilleures approches cliniques à utiliser pour les personnes handicapées et sur le refus de se conformer en lien avec les orientations ministérielles. 	DI-TSA-DP DPSAPA DSP DSI Usager - partenaire	Informar l'intervenant pivot de ses responsabilités en lien avec les interventions à réaliser via les		X	X	X	50% Mise en place de l'équipe de liaison en DI-TSA-DP. Outil de sensibilisation

5.6. FORMATION ET SENSIBILISATION									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
	personnes handicapées.			rencontres d'équipe. Publier un outil de sensibilisation.					aux équipes en CH Planifié en 2022-2023
Il y a une méconnaissance des réalités des personnes handicapées.	5.6.4. Mettre en place des activités de sensibilisation aux réalités et aux besoins des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un comité de travail qui fera une planification des stratégies de sensibilisation et la promotion des activités proposées. Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées. Souligner la journée internationale des personnes handicapées (3 décembre). 	DI-TSA-DP DRHCAJ Usager partenaire	Nombre d'activités réalisées. Plan de communication.	X	X	X	X	100% La Semaine québécoise et la Journée internationale des personnes handicapées ont été soulignées auprès des employés sur le site Web et sur intranet. Dans le contexte de la pandémie, aucune activité en présentiel n'a été organisée.

6. Plaintes

Trois dossiers ont été traités en lien avec le plan d'action :

1. Un dossier d'intervention concernant le stationnement pour personne handicapée qui n'était plus visible. Faire un rappel pour que le stationnement pour personne handicapée soit repeint au printemps 2022.
2. Un dossier concernant le manque de stationnement pour handicapé a été réalisé auprès d'une installation. Une place de stationnement pour personne handicapée a été ajoutée le 15 septembre 2021.
3. Un dossier concernant un enfant, en suivi CRDP pour déficience langagière, qui n'avait pas reçu de suivi par manque de ressources, et ce, depuis janvier 2021. La direction s'est engagée à embaucher un intervenant du programme pour qu'il informe la famille des services offerts à l'enfant ayant un trouble du spectre de l'autisme.

7. Adoption et diffusion du plan d'action

Le bilan 2021-2022 du plan d'action a été adopté le 15 mars 2022. Il est disponible en format PDF et Word sur le site Web de l'organisation à l'adresse suivante : www.cisss-bsl.gouv.qc.ca

8. 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 adressés à :

Madame Caroline Leblond
Adjointe à la direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
CISSS du Bas-Saint-Laurent
101, rue de l'Église
Saint-Cyprien (Québec) G0L2P0
Téléphone : 418 963-2016, poste 4159
caroline.leblond.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca
www.cisss-bsl.gouv.qc.ca