

Bilan 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

Avril 2023

(Adopté par le comité de direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent le 6 juin 2023)

Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Présentation du CISSS du Bas-Saint-Laurent	3
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	12
	5.3. Emploi	15
	5.4. Disposition législatives	16
	5.5. Accès aux programmes, mesures et services	18
	5.6. Formation et sensibilisation.....	22
6.	Plaintes.....	24
7.	Adoption et diffusion du plan d'action	24
8.	Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation	25

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 (auss 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-Épiphanie, 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 Chantale Lefrançois, 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 Caroline Lacombe, agente d'information, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

Madame Nathalie Minville, directrice adjointe des services techniques, Direction des services techniques (DST)

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

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, usagère 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.

Notez bien que les éléments ajoutés pour la mise à jour 2022-2023 sont en gras et soulignés.

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@sss.gouv.qc.ca

www.cisss-bsl.gouv.qc.ca

5. 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"> 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 <u>Explorer avec le Service de formation la possibilité d'inclure les capsules lors de l'embauche des employés (PDRH).</u> 	DRHCAJ DL - Accueil DI-TSA-DP	Rappel intranet au personnel pour faire la promotion des capsules de formation. <u>Capsule de formation sur le réseau informatique du CISSS (ENA).</u>		X	X	X	30% Des démarches ont été débutées avec le Service de formation pour vérifier les possibilités d'ajouter les capsules sur ENA et dans le PDRH pour l'accueil des nouveaux employés. Considérant que cette action n'est pas complétée, elle sera maintenue dans le prochain plan d'action.

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"> • <u>Dans la nouvelle maquette du site Internet, porter une attention particulière à l'accessibilité.</u> • 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. • <u>Permettre aux usagers de demander de l'aide en tout temps lors de leur navigation Web.</u> 	DRHCAJ	<p>Vigie de l'information disponible et des mises à jour.</p> <p>Nombre de personnes qui ont consulté le site internet section : « Déficience et handicaps ».</p> <p><u>Placer en évidence l'hyperlien permettant aux usagers de demander de l'aide.</u></p>		X	X	X	<p>75%</p> <p>Les services SAT sont inclus dans le volet Déficiences et handicaps.</p> <p>Mme Renée Michaud, conseillère à la personne, à la famille et aux proches est ajoutée comme personne pouvant donner du soutien aux usagers DI-TSA-DP et répondre à leurs questions.</p> <p>La nouvelle arborescence du site Internet est presque finalisée, mais non déployée en lien avec du mouvement de personnel à la DRHCAJ. Déploiement à maintenir dans le plan d'action 23-24.</p>
Rendre le plan d'action pour les personnes handicapées encore	5.1.4. Diffuser le plan d'action 2020-2023 à l'égard des	<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		X	X	X	<p>100%</p> <p>Le tout est diffusé sur les plateformes Web et la diffusion sera poursuivie pour le prochain plan.</p>

plus accessible pour consultation.	personnes handicapées.			d'actualités et des réseaux sociaux.					
------------------------------------	------------------------	--	--	--------------------------------------	--	--	--	--	--

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 applicables. 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. <u>Élaborer un Guide sur l'accessibilité universelle.</u> <u>S'assurer que, dans les contrats de déneigement, l'entretien des entrées des installations soit inclus.</u> - Expérience usager partenaire. <u>Sensibiliser les livreurs du CISSS concernant l'importance de respecter les accès aux personnes handicapées aux entrées des installations.</u> - Expérience usager partenaire. 	DST DI-TSA-DP DL 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> <p><u>Présence d'un Guide sur l'accessibilité universelle.</u></p> <p><u>Faire le lien avec les gestionnaires responsables à la DL pour prévoir une communication</u></p>					100% Le guide d'accessibilité universelle a été présenté et adopté en comité de gestion. Il sera déposé sur le site Web. Lors de la signature des nouveaux contrats d'entretien en septembre 2022, une attention particulière a été portée pour le déneigement des stationnements et des portes d'entrée. Une sensibilisation au niveau des livreurs des prêts d'équipements en lien avec le stationnement de leurs véhicules a également été faite par la chef de service de ce secteur. L'élaboration du guide sur l'accessibilité universelle est terminée, la diffusion est à prévoir dans le prochain plan d'action.

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.	5.2.2. Adapter les nouveaux centres d'activités de jour, les plateaux sociocommunautaires, les milieux de répit et 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 priorisés par la haute direction. 	DST DI-TSA-DP	Liste des milieux adaptés annuellement.		X	X	X	<p>50%</p> <p>Pour réaliser des adaptations, les gestionnaires doivent faire des requêtes Octopus. Ensuite, il y a une priorisation. Plusieurs milieux sont en travaux actuellement (ex : clinique multi, Rac fusiller, jumelés, centre de jour). /</p> <p>En RI-RPA, DQEPE-architecte mandaté pour l'évaluation des milieux (inspection des RI-RTF-RPA) cela est en cours</p>

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	<p>45%</p> <p>Des travaux sont débutés pour la mise à niveau des plans d'évacuation de nos installations. Les CHSLD ont été priorités et les travaux y sont actuellement terminés ainsi que dans les MDAA. Les travaux sont débutés dans les centres hospitaliers. Un point de service externe fut priorisé même s'il n'était pas dans un CHSLD ou un centre hospitalier puisqu'un employé y travaillant présente un handicap physique.</p> <p>La DQEPE a aussi un suivi pour les RI-RTF-RPA à ce niveau en collaboration avec la DST. En logement social, la prévention réalise actuellement des recommandations cela se réalise avec le Service incendie des villes.</p>

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. <u>DuoEmploi.</u> <u>Sensibiliser les gestionnaires aux programmes d'accessibilité et d'intégration à l'emploi.</u> 	DRHCAJ Usager partenaire	<p>Inventaire des programmes existants.</p> <p>Audit d'offres d'emploi.</p> <p><u>Nombre de capsules d'information aux gestionnaires.</u></p>				X	X	X	<p>65%</p> <p>Les capsules sont prévues au printemps 2023.</p> <p>Le répertoire des programmes sera aussi réalisé au printemps 2023</p> <p>DuoEmploi (1 journée) a été diffusé en 2022-2023, mais les restrictions en lien avec la pandémie ont nui au projet faisant en sorte qu'aucun stagiaire n'a été accueilli dans nos milieux. Il y avait également une pénurie de main-d'œuvre au niveau des transports, ce qui diminuait la flexibilité de la journée.</p> <p>SSMO privilégie avec le CISSS des stages de 1 à 3 mois pour donner un aperçu de l'environnement de travail.</p>
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"> <u>Promouvoir le formulaire : « Accès à l'égalité en emploi » à tous les employés, lors de l'embauche et en emploi.</u> Faire compléter le questionnaire d'identification : « Accès à l'égalité en emploi » à tous les candidats, lors de l'embauche. 	DRHCAJ	<p>Nombre de formulaires complétés.</p> <p>Nombre de personnes handicapées embauchées.</p>	X	X	X	X	X	<p>75%</p> <p>Le formulaire sera relancé lors des activités de promotion.</p>	

5.4. Disposition législatives									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
	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% Diffusion faite.
	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% Il n'y a pas de publication disponible du bulletin sur le site de l'OPHQ depuis 2018, les versions disponibles ont été publiées sur l'intranet du CISSS avec un lien redirigeant vers le site de l'OPHQ.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
	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. • <u>Réviser le programme de fournitures des fonctions éliminations.</u> • <u>Diversifier le parc équipement pour les personnes handicapées au plan régional.</u> 	DL DI-TSA-DP	<p>Nombre de devis qui tiennent compte des besoins des personnes handicapées.</p> <p><u>(A3)-révision du programme fonctions d'élimination FSPH.</u></p> <p><u>A3-révision du processus d'identification et de mise en inventaire des équipements FSPH du Service du prêt d'équipement du CISSS BSL</u></p>		X	X	X	<p>60%</p> <p>Pour la diversification du parc d'équipement, le comité de travail est en cours de réalisation. Pour les travaux concernant le programme FE, Mme Caroline Martin pourra être invitée afin de venir présenter les grandes lignes du projet au comité quand le projet sera suffisamment avancé. Les travaux de révision des programmes FSPH se poursuivent.</p>

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 » <u>en considérant la gamme de services des programmes DI-TSA-DP.</u> <u>Intégrer le volet Services Aides techniques (SAT) à la section « Déficience et handicaps ».</u> <u>Développer une trousse à outils pour les partenaires, afin qu'il puisse soutenir les usagers.</u> 	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> <p><u>SAT est intégré sur le site Internet.</u></p> <p><u>Trousse à outils accessible aux partenaires.</u></p>	X	X	X	X	<p>80%</p> <p>La trousse a été diffusée auprès des partenaires et sera éventuellement disponible sur le Web. Une présentation sera faite lors du prochain comité.</p> <p>Le SAT est ajouté dans la section Déficiences et handicaps dans les ressources complémentaires.</p> <p>De la sensibilisation/formation pourrait être bénéfique aux partenaires en supplément de la trousse.</p>

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	
	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"> • Réviser le Guide d'accueil des usagers recevant des services au sein de la Direction des programmes DI-TSA-DP, à chaque usager qui reçoit des services. • Diffusion 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>Sondage expérience-usager.</p> <p>Nombre de capsules de diffusion des outils destinés aux proches aidants</p> <p>Mise à jour des sous-programmes FSPH.</p>	X	X	X	X	<p>60%</p> <p>Un focus group et un comité de lecture ont été mis en place afin de développer une brochure pour les usagers et un Guide d'accueil pour soutenir les intervenants. Des usagers partenaires collaborent dans le dossier. Révision en cours du Guide d'accueil des usagers.</p> <p>Un sondage de satisfaction des usagers en version accessible est en cours d'élaboration avec la collaboration du comité des usagers et la DQEPE. Il sera mis en circulation en mai 2023.</p>
	<u>5.5.3 Consolider les ententes de service avec les partenaires externes (organismes communautaires, EÉSAD, etc.).</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Contrats avec l'ensemble des EÉSAD pour l'offre de service à domicile.</u> • <u>Contrats avec des organismes communautaires pour le maintien des services en logement social.</u> • <u>Contrats avec des organismes de répit pour les proches aidants.</u> 	<u>DI-TSA-DP</u>	<u>Nombre de contrats renouvelés.</u>			X	X	<p>50%</p> <p>Plusieurs ententes ont été réalisées ou mises à jour avec les organismes communautaires (activités de jour, répit, logement social, etc.) et cela est en continu. Les ententes avec les EÉSAD sont actuellement en travaux. Plusieurs ententes ont été signées en lien avec le répit aux proches aidants et répondent à un besoin bien réel.</p>

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 personnes handicapées sont souvent isolées et n'osent pas demander de l'aide.	5.5.4. Repérer promptement et en continu l'émergence des problèmes chez les personnes handicapées en attente de service ou en service en contexte de pandémie.	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer un guide clinique sur le déconditionnement. Informers 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. <u>Réitérer l'importance de s'informer de l'état physique et mental des personnes handicapées, et ce, même si la situation s'améliore lentement et que nous connaissons un allègement des mesures sanitaires.</u> 	DI-TSA-DP DPSAPA	<p>Nombre d'usagers contactés.</p> <p>Outils cliniques disponibles.</p> <p><u>Présence d'un outil de promotion des habitudes de vie à adopter.</u></p>	X	X	X	X	<p>85%</p> <p>Un outil sera réfléchi pour faire la promotion des saines habitudes de vie pour les personnes vulnérables. Ce document pourrait être inspiré de ceux de la Santé publique et de SAPA par exemple. L'outil n'est pas encore construit et serait pertinent même en dehors du contexte de la pandémie. À poursuivre.</p> <p>Mme Métivier (usager partenaire) amène le constat suivant : certains usagers ne sont pas en mesure de connaître leur intervenant pivot considérant les changements fréquents à ce niveau. Il est amené que le Service de AAOR est souvent présenté comme un accueil et dans la brochure pour les usagers l'information sera présente.</p> <p>S'assurer que les formulaires de confidentialité et de transmissions d'information soient à jour dans les dossiers usagers.</p>

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		
<u>Les personnes handicapées sont vulnérables et peuvent vivre de la maltraitance</u>	<u>5.5.5 Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des personnes handicapées</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Implanter la Politique de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.</u> • <u>Former le personnel du CISSS du Bas-Saint-Laurent.</u> • <u>Assurer le suivi des situations de maltraitance, afin de les prendre en charge, de les éliminer ou de diminuer les risques de récidives et les conséquences néfastes.</u> • <u>Informé et former les partenaires de service (organismes, RI-RTF, etc.).</u> 	<u>DI-TSA-DP</u>	<p><u>70 % du personnel est formé.</u></p> <p><u>Le nombre de situations de maltraitance annuellement.</u></p>				X	X	<p>25%</p> <p>La formation des intervenants spécialisés est terminée en lien avec les formations disponibles sur ENA. Une formation avec des formatrices expertes est en élaboration et sera offerte à ces intervenants. Ensuite, il y aura une révision de la politique et procédure en lien avec l'adoption de la loi 110. La formation aux autres membres du personnel est débutée et se poursuivra lors de la prochaine année. Les adultes vulnérables autres que les personnes âgées étaient déjà incluses dans les procédures du CISSS BSL.</p> <p>Le formulaire de signalement des situations de maltraitance a été inclus dans les ententes avec les partenaires.</p>
<u>Les personnes handicapées sont en attente d'un hébergement adapté à leurs besoins</u>	<u>5.5.6 Développer différentes modalités résidentielles adaptées aux besoins des personnes handicapées</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Analyser les besoins des personnes en liste d'attente.</u> • <u>Réviser et diffuser la trajectoire des services résidentiels.</u> • <u>Développer des milieux de vie.</u> 	<u>DI-TSA-DP</u>	<u>Nombre de milieux de vie développés.</u>				X	X	<p>70%</p> <p>Une analyse des besoins a été réalisée afin d'identifier les besoins de développement de milieu de vie.</p> <p>La procédure de service résidentiel a été adoptée le 14 juin 2022 et diffusée au comité de coordination clinique CISSS. Donc, actuellement nous sommes dans l'implantation. Un PowerPoint est disponible.</p>

										Des places en MA seront bientôt disponibles à Rimouski et à Rivière-du-Loup et un nouveau projet de logements sociaux est en discussion à Matane.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

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	95% Cela est réalisé en continu par le Service des communications. Participation de membres du Service des communications à la formation sur l'accessibilité des documents publics de l'OPHQ.	
<u>Les partenaires ne reçoivent pas toujours l'information sur les particularités de la clientèle DI-TSA-DP.</u>	<u>5.6.2. Rendre disponible du contenu de formation portant sur les approches et les interventions de la clientèle DI-TSA-DP.</u>	<ul style="list-style-type: none"> <u>Consolider la Gamme de services DI-TSA-DP pour le volet services de soutien aux partenaires.</u> 	<u>DI-TSA-DP</u>	<u>Coffre à outils développé et diffusé.</u>		X	X	X	65% Le coffre à outils est diffusé aux partenaires. Des travaux devront se réaliser pour consolider l'offre de service aux partenaires au printemps 2023.	

5.6. Formation et sensibilisation									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	2022	2023	
<u>Le personnel ne reçoit pas toujours l'information sur les particularités de la clientèle DI-TSA-DP.</u>	<u>5.6.3. Avoir un plan de formation portant sur les approches et les interventions de la clientèle DI-TSA-DP.</u>	<ul style="list-style-type: none"> <u>Plan de développement des ressources humaines (PDRH).</u> 	<u>DI-TSA-DP</u>	<u>Nombre de formations liées aux particularités DI-TSA-DP pour le personnel.</u>			X	X	85% Les formations sont débutées pour la prochaine année.
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 personnes handicapées.	<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	<p>Informer l'intervenant pivot de ses responsabilités en lien avec les interventions à réaliser via les rencontres d'équipe.</p> <p>Publier un outil de sensibilisation.</p>		X	X	X	<p>40%</p> <p>Un comité sous le leadership de la DQEPE est mis en place et débutera ses travaux dans les prochaines semaines en lien avec cet aspect à la suite d'un événement particulier survenu lors de l'hospitalisation d'un usager avec une déficience physique.</p> <p>Il y a aussi le comité « Respect des droits des usagers », animés par la DSMER, lié à une expérience usager qui pourra venir améliorer le processus de soutien des équipes hospitalières.</p>

5.6. Formation et sensibilisation									
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier				Taux de réalisation et commentaires
					2020	2021	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% Un plan de communication pour la semaine des personnes handicapées 2022 a été présenté au comité et déployé.
<u>Les usagers ne sont pas impliqués dans le développement des services.</u>	<u>5.6.5 Former les usagers et implanter l'approche usager partenaire</u>	<ul style="list-style-type: none"> <u>Former les usagers à l'approche usager partenaire.</u> <u>Former les gestionnaires et les intervenants à l'approche usager partenaire.</u> <u>Impliquer des usagers partenaires dans les projets de la Direction des programmes DI-TSA-DP.</u> 	<u>DI-TSA-DP</u>	<u>Nombre de projets où il y a l'implication d'un usager partenaire.</u> <u>Tenir un registre d'usager partenaire.</u>				X	20% Chaque direction clinique avance à son rythme dans le dossier avec le soutien de la DQEPE. Pour la DI-TSA-DP, les réflexions sont en termes d'organisation interne de fonctionnement et les intervenants seront formés au printemps. Le contenu de formation est prêt. Nous impliquons de plus en plus d'usager partenaire dans les projets de la direction.

6. Plaintes

Les plaintes seront répertoriées et analysées en mars 2023.

7. Adoption et diffusion du plan d'action

La mise à jour du plan d'action a été réalisée le 22 février 2023. 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 Chantale Lefrançois
Adjointe à la directrice des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
CISSS du Bas-Saint-Laurent
25, avenue du Parc
Amqui (Québec) G5J 2L4
Téléphone : 418 629-4110, poste 3520
chantale.lefrancois.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
www.cisss-bsl.gouv.qc.ca

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent*

Québec 