

PLAN D'ACTION 2018-2020 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Mars 2018

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION.....	3
2.	PRÉSENTATION DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT.....	3
3.	ENGAGEMENT DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT.....	3
4.	GROUPE DE TRAVAIL	3
5.	BILAN 2016-2018 DES MESURES PRISES À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	4
6.	PLAN D'ACTION 2018-2020 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	12
7.	ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	23
8.	COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	23

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.
- 61.1** Indique que chaque ministère et organismes publics 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.
- 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 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 2018-2020 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. L'élaboration du plan d'action 2016-2018 avait fait l'objet d'une consultation auprès d'un groupe de partenaires internes et externes afin de bonifier les mesures identifiées par le groupe de travail et une employée du CISSS du Bas-Saint-Laurent vivant avec une situation d'handicap physique s'est jointe au comité en mars 2018 lors de l'adoption du deuxième plan d'action.

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 quelques 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 compte 200 880 habitants au total, répartis 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, Rivière-du-Loup, Témiscouata et Les Basques composent le secteur ouest de la région (aussi appelé KRTfB). Le secteur est regroupé les MRC de Rimouski-Neigette, La Mitis, La Matapédia et La Matanie.

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

Installations du Kamouraska

- Hôpital Notre-Dame-de-Fatima;
- CLSC Saint-Pascal et La Pocatière;
- Centre d'hébergement d'Anjou à Saint-Pacôme et Villa Maria à Saint-Alexandre;
- Point de service du CPEJ à La Pocatière;
- Point de service du CRDI-TSA à La Pocatière;
- Centre Thérèse-Martin à Rivière-Ouelle.

Installations de Rivière-du-Loup

- Centre hospitalier régional du Grand-Portage;
- CLSC Rivière-du-Loup et Saint-Épiphane;
- Centres d'hébergement Rivière-du-Loup, Saint-Antonin et Saint-Cyprien;
- Points de service du CPEJ et du CR à Rivière-du-Loup;
- Points de service du CRDI-TSA à Rivière-du-Loup et Saint-Cyprien;
- Point de service du CRDP à Rivière-du-Loup.

Installations de Témiscouata

- Hôpital de Notre-Dame-du-Lac;
- CLSC Pohénégamook, Témiscouata-sur-le-Lac, Dégelis et Lac-des-Aigles;
- Centres d'hébergement de Squatec, Saint-Louis-du-Ha! Ha! et Rivière-Bleue;
- Point de service du CPEJ à Témiscouata-sur-le-Lac;
- Point de service du CRDI-TSA à Témiscouata-sur-le-Lac.

Installations des Basques

- Urgence, CLSC, CHSLD;
- UMF du KRTB;
- Point de service du CLSC à Saint-Jean-de-Dieu;
- Points de service du CPEJ et du CR à Trois-Pistoles;
- Point de service du CRDI-TSA à Trois-Pistoles.

Installations de Rimouski-Neigette

- Hôpital régional de Rimouski;
- CLSC Rimouski, Saint-Narcisse, Saint-Fabien;
- Centre d'hébergement de Rimouski;
- Points de service du CPEJ et du CR à Rimouski;
- Point de service du CRDI-TSA à Rimouski;
- UMF à Rimouski;
- Point de service du CRDP à Rimouski.

Installations de La Mitis

- CLSC Mont-Joli et Les Hauteurs;
- Maison des naissances Colette-Julien;
- CHSLD;
- Point de service du CPEJ à Mont-Joli;
- Point de service du CRDI-TSA à Mont-Joli;
- Point de service du CRDP à Mont-Joli.

Installations de la Matapédia

- Hôpital d'Amqui;
- Centre d'hébergement Marie-Anne-Ouellet à Lac-au-Saumon;
- CLSC Amqui, Causapscal et Sayabec;
- Point de service du CPEJ à Amqui;
- Point de service du CRDI-TSA à Amqui.

Installations de la Matanie

- Hôpital de Matane;
- Centre d'hébergement de Matane;
- CLSC Matane, Baie-des-Sables et Les Méchins;
- Points de service du CPEJ et du CR à Matane;
- Point de service du CRDI-TSA à Matane.

LE CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT EN BREF

- 7 492 employés;
- Budget : 650 M\$;
- 450 médecins : 260 omnipraticiens et 190 spécialistes;
- 59 pharmacies;
- 471 lits de courte durée (mission CH);
- 13 CHSLD;
- 9 urgences;
- 42 installations;
- 12 groupes de médecine familiale (GMF) - 38 cliniques médicales;
- Mission d'enseignement médical universitaire - 2 unités de médecine familiale (UMF);
- 124 organismes communautaires ;
- 141 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 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 Isabelle Levesque, chef recrutement et dotation, DRHCAJ
Monsieur Mikael Gauvin, directeur de la DITSADP adjoint
Madame Chantale Dumont, agente d'information, DRHCAJ
Madame Monique Bourget, conseillère en bâtiment, DST
Monsieur Martin Michaud, adjoint au directeur de la logistique, DL
Monsieur Jacques Deschênes, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services.
Madame Jessika Dufresne, inhalothérapeute, DSM

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

Madame Marie-Claude Boucher
Adjointe à la directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
CISSS du Bas-Saint-Laurent
355, boulevard Saint-Germain Ouest
Rimouski (Québec) G5L 3N2
Téléphone : 418 724-3000, poste 7872
Courriel : marie-claude.boucher.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

5. BILAN 2016-2018 DES MESURES PRISES À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	R : Responsable C : Collaborateur	Mesures correctrices à mettre en place	Commentaires	Taux de réalisation
Accès documents et services (communications, Web, plaintes, appels d'offres)	Agentes administratives à l'accueil	Direction de la logistique	Les employés à l'accueil ne sont pas tous sensibilisés aux besoins des personnes handicapées et à la façon d'y répondre.	Sensibiliser le personnel à l'accueil quant aux besoins et réalités des personnes handicapées.	R : Marie-Claude Boucher	<ul style="list-style-type: none"> Recenser les besoins des agentes administratives en regard du type du profil d'handicap de la clientèle. 		100%
						<ul style="list-style-type: none"> Offrir une formation adaptée au personnel à l'accueil; Valider la possibilité d'offrir des capsules de formation gratuites de l'OPHQ; Former en priorité le personnel de l'accueil en contexte « hôpital et CLSC ». 		50% Poursuite en 2018-2019
	Service aux plaintes et qualité des services	Commissaires aux plaintes et à la qualité des services	La population n'a pas toujours accès aux documents, aux services et aux moyens de communication adaptés.	Favoriser un meilleur accès à la population aux documents et aux services.	R : Jacques Deschênes C : Marie-Claude Boucher	<ul style="list-style-type: none"> Identifier la façon de compiler l'information; Relever le nombre de plaintes de la clientèle relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public. 	Trois plaintes ont été déposées en 2017-2018 concernant l'accessibilité physique des lieux.	100%
						<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des mesures correctives suite aux plaintes déposées : <ul style="list-style-type: none"> Plainte 1 : Correction d'un bris dans le stationnement limitant la circulation en fauteuil roulant Plainte 2 : Réparation d'une petite marche qui empêchait l'accessibilité des lieux en fauteuil roulant Plainte 3 : Réparation d'un trottoir limitant l'accessibilité 	Les mesures d'accommodement ont été apportées pour chacune des plaintes.	100%
	Communications	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Nos moyens de communication ne sont pas adaptés.	Faciliter les moyens de communication auprès de la population qui présente un handicap auditif, visuel ou de langage.	R : Chantale Dumont C : Direction des ressources informationnelles Service des communications DITSADP	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser l'équipe du Service des communications sur l'élaboration d'outils visuellement plus accessibles; Prioriser les actions visant à améliorer l'accessibilité au site Web pour les personnes vivant avec une déficience visuelle. 	Le formulaire interactif sur notre site Web afin de poser une question, émettre un commentaire ou présenter un besoin pour les personnes présentant un trouble auditif ou du langage n'a pas pu se réaliser.	100% Sauf le formulaire interactif qui est reporté au plan 2018-2020
						Mettre en place un arrimage avec la DITSADP afin de prendre en compte les besoins de la clientèle qui vit avec une déficience visuelle.		100%

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	R : Responsable C : Collaborateur	Mesures correctrices à mettre en place	Commentaires	Taux de réalisation
			Les documents déposés sur le site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne respectent pas tous les standards d'accessibilité du Web.	Rendre plus accessible l'information du site Web.	R : Chantale Dumont C : Orizon Médias DITSADP	• Rendre l'information accessible aux personnes handicapées en format « documents téléchargeables » ou PDF (format texte).	Cette mesure a été reportée considérant que d'autres mesures ont été identifiées comme étant plus prioritaires.	2018-2020
						• Réviser notre section offres d'emploi sur le site Web afin d'abolir les documents PDF.		100%
						• Former les collaborateurs du site Internet sur la mise en accessibilité d'un PDF.	Cette étape sera réalisée lorsque nous débiterons nos actions pour rendre nos documents téléchargeables accessibles.	2018-2020
						• Mettre en place un arrimage avec la DITSADP afin de prendre en compte les besoins de la clientèle en déficience visuelle pour l'accessibilité du site Web.		100%
			Former les gestionnaires du site Internet à l'accessibilité de l'information.	Sensibiliser le personnel qui gère le site Web aux standards à respecter et à l'importance de diversifier les moyens de communication.	R : Chantale Dumont	• Distribuer le document d'information qui présente les directives du Conseil du trésor sur les standards d'accessibilité du Web et mettre, par écrit, les recommandations, observations et lignes directrices dans ce dossier.	À mettre en place	Reporté en 2018 puisque nous devons retravailler sur notre site Web, au préalable.
						• Valider si une formation est disponible à ce sujet via l'OPHQ ou pouvant être offerte par les intervenants en déficience physique.	Nous nous sommes appropriés l'information.	
			La recherche de soins et de services précis sur le site Web peut être laborieuse.	Proposer des améliorations de l'arborescence du site Web selon les commentaires reçus et les lacunes observées.	R : Chantale Dumont C : Annik Fiola DI-TSA-DP C : Orizon Médias	• Proposer une amélioration de l'arborescence du site Web afin d'en faciliter la recherche ; • Proposer une nouvelle section des soins et services aux directions cliniques et la développer; • Développer un pied de page facilitant la navigation et incluant un plan de site.	Ces actions n'étaient pas prévues au plan initial 2016-2018.	100%
			Le site Web du CISSS n'a pas de charte sur l'accessibilité.	Informier l'utilisateur sur l'accessibilité du site Web.	R : Chantale Dumont C : Orizon Médias	• Rédiger une charte sur l'accessibilité et la rendre disponible sur le site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent.		100%

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	R : Responsable C : Collaborateur	Mesures correctrices à mettre en place	Commentaires	Taux de réalisation
		Direction de la logistique	La papeterie fournie par le PIV n'est pas adaptée aux personnes handicapées.	Apporter des recommandations en ce sens afin de rendre nos outils de communication écrite plus accessibles.	R : Mikael Gauvin C : Marie-Claude Boucher Direction de la logistique	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les outils de communication écrite qui sont problématiques pour la clientèle; Apporter nos recommandations à la Direction de la logistique pour suivi au MSSS. 	Les démarches ont été effectuées et n'ont pas été autorisées au MSSS.	100%
		Présidence-direction générale	Nous n'avons pas d'interprète actuellement si un besoin en ce sens se manifestait lors des séances ouvertes du conseil d'administration.	Identifier un ou des interprètes pouvant offrir des services lors des séances ouvertes du conseil d'administration, en cas de besoin.	R : DRHCAJ C : PDG	<ul style="list-style-type: none"> Identifier des personnes-ressources. 	La ressource est identifiée, mais nous n'avons aucune demande en ce sens.	100%
Accessibilité des lieux	Installations matérielles	Direction des services techniques	Les lieux des installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	Prioriser et réaliser des projets d'investissement reliés à l'accessibilité des lieux.	R : Monique Bourget R : Martin Michaud C : Directions concernées	<ul style="list-style-type: none"> Projets divers pour le pôle Est (Mitis, La Matapédia et La Matanie), notamment des salles de bains adaptées, choisies en fonction de travaux connexes dans les secteurs visés : <ul style="list-style-type: none"> Dans La Mitis, aménagement d'une salle de toilette adaptée dans le cadre de la relocalisation des activités du CRDI au 800, avenue du Sanatorium à Mont-Joli; Dans La Mitis, aménagement d'une salle de bain adaptée dans le cadre de la relocalisation temporaire de la RAC jeunesse du centre-ville de Mont-Joli au 800, avenue du Sanatorium. Cette relocalisation est temporaire en attendant l'aménagement d'une nouvelle RAC. 	Travaux à poursuivre en 2018-2020.	50%
		Direction de la logistique				<ul style="list-style-type: none"> Interventions ciblées aux jumelés de Mont-Joli (clientèle DITSA) et mise aux normes de la rampe d'accès du CPEJ de Rimouski. 	Nous sommes en attente de l'accord du MSSS afin de pouvoir procéder pour les jumelés de Mont-Joli. Plans et devis pour appel d'offres en cours d'élaboration pour la rampe d'accès du CPEJ de Rimouski (103, rue de l'Évêché).	Reporté en 2018-2020

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	R : Responsable C : Collaborateur	Mesures correctrices à mettre en place	Commentaires	Taux de réalisation
						<ul style="list-style-type: none"> Une attention sera portée aux occasions de résoudre des problèmes d'accessibilité lors de la réalisation de travaux autres que dans des secteurs sensibles. <p>Voici ce qui a été réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le Kamouraska, aménagement de salles de toilettes adaptées dans le cadre de la relocalisation des activités du CRDI et du CRDP au 100, chemin de la Petite-Anse à Rivière-Ouelle; Dans le Témiscouata, à l'occasion du projet d'aménagement de deux chambres de soins palliatifs à Saint-Louis-du-Ha! Ha! et à Squatec, aménagement de salles de toilettes adaptées; À Rivière-du-Loup, dans le cadre du projet de réaménagement et d'agrandissement du Centre d'adaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation de Rivière-du-Loup (Villa Fraserville), mise aux normes de diverses salles de toilettes et salles de bain dans la partie ancienne. Ce projet est à l'étape des plans et devis pour appel d'offres. 		100%
						<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un arrimage avec la DI-TSA-DP afin de prendre en compte les besoins de la clientèle en déficience visuelle lors de travaux ou d'achat de mobilier pour cette clientèle. 	Mesure prise en compte et à poursuivre lors de futurs achats.	100%
						<ul style="list-style-type: none"> Effectuer une analyse des coûts afin de rendre des tables accessibles et réservées dans les cafétérias pour les personnes en fauteuil roulant. 	Après analyse, les tables des cafétérias sont accessibles pour les personnes en fauteuil roulant.	Mesure retirée
				Rendre accessibles les salles de rencontre où se tiennent les séances ouvertes du conseil comités des usagers.	R : Monique Bourget C : Marie-Claude Boucher PDG	<ul style="list-style-type: none"> Sortir la liste des salles où se tiennent les conseils d'administration et les rencontres des comités des usagers. 		100%
						<ul style="list-style-type: none"> Effectuer une analyse des obstacles présents pour ces salles. 		100%

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	R : Responsable C : Collaborateur	Mesures correctrices à mettre en place	Commentaires	Taux de réalisation
						<ul style="list-style-type: none"> Prioriser les mesures correctrices à mettre en place (poignées de porte, garde-robe, toilettes) Mettre en place les mesures retenues. 		<p>La priorisation est en cours.</p> <p>Les mesures seront mises en place progressivement à compter de 2018-2019.</p>
Développement de l'employabilité Accès égalité emploi	Dotation	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	L'information des employés ayant des limitations fonctionnelles permanentes n'est pas colligée à leur dossier électronique.	Être en mesure de compiler dans le dossier électronique de l'employé l'ensemble des informations en lien avec des employés qui ont un handicap ou une limitation fonctionnelle permanente.	R : Isabelle Levesque C : Sylvie Beaulieu	<ul style="list-style-type: none"> Saisir l'information dans les dossiers employés. Mettre en place un mécanisme de suivi et de mise à jour. 		100%
			Informer le personnel de la dotation et recrutement responsable des processus de sélection du programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.	Informer le personnel de la dotation et recrutement concerné du programme pouvant les supporter lors de l'embauche d'une personne handicapée.	R : Isabelle Levesque	<ul style="list-style-type: none"> Informer le personnel de la dotation et recrutement à l'aide de la documentation disponible. 		100%
			Informer les gestionnaires de l'existence du programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.	Informer les gestionnaires du programme pouvant les supporter lors de l'embauche d'une personne handicapée.	R : Isabelle Levesque	<ul style="list-style-type: none"> Informer les gestionnaires via le journal interne DRHCAJ en bref de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques; Le personnel de la dotation informe, lorsque requis, les gestionnaires concernés lors des processus de sélection. 	<p>L'information dans le DRHCAJ en bref a été diffusée en février 2018.</p> <p>Nous n'avons pas eu de situation applicable.</p>	100%

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	R : Responsable C : Collaborateur	Mesures correctrices à mettre en place	Commentaires	Taux de réalisation
Développement de l'employabilité Accès égalité emploi (suite)			Les salles d'entrevues ne sont pas toujours accessibles pour les personnes handicapées.	Choisir des lieux accessibles et des outils de sélection si une personne handicapée fait application sur un poste et présente un besoin particulier d'adaptation en ce sens.	R : Isabelle Levesque	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des mesures d'accommodement, s'il y a lieu; Documenter ces situations. 		Nous n'avons pas eu de demande en ce sens.
				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.	R : Isabelle Levesque C : Marie-Claude Boucher	<ul style="list-style-type: none"> Diversifier les sources de recrutement afin de joindre notamment les personnes handicapées; Rédiger les offres d'emploi dans un langage neutre; Faire compléter le questionnaire d'identification à tous les candidats. 		100%
			Nos affichages de postes ne sont pas toujours inclusifs.	Inviter les personnes handicapées à poser leur candidature lors des concours.	R : Isabelle Levesque et Marie-Claude Boucher	<ul style="list-style-type: none"> Ajouter à tous nos affichages de postes que nous invitons notamment les personnes handicapées à poser leur candidature. 		100%
Sécurité	Mesures d'urgence	Direction de la logistique	S'assurer que des mesures spécifiques sont prévues pour les personnes handicapées dans le cadre des plans de mesures d'urgence.	S'assurer de la conformité de nos plans de mesures d'urgence pour les personnes handicapées.	R : Direction de la logistique	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer une validation des plans de mesures d'urgence; S'assurer qu'ils contiennent des mesures sécuritaires pour les personnes handicapées. 	Les plans sont en processus de mise à jour. Le volet "soins et services sociaux spécifiques" prévoit la prise en charge des personnes handicapées.	En cours. Fin de l'exercice en 2018-2019.
Approvisionnement accessible	Approvisionnement	Direction de la logistique	Les produits achetés ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	Intégrer les critères d'accessibilité aux personnes handicapées dans les appels d'offres; Sensibiliser le personnel de l'approvisionnement à l'achat d'équipements et de produits adaptés aux personnes handicapées, lorsque possible.	R : Martin Michaud	<ul style="list-style-type: none"> Ajouter les critères d'accessibilité aux appels d'offres. Réviser la politique d'approvisionnement afin de tenir compte des critères d'accessibilité aux personnes handicapées et la diffuser. 	Notre nouvelle politique a été approuvée en 2015.	Reportée au plan 2018-2020.

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	R : Responsable C : Collaborateur	Mesures correctrices à mettre en place	Commentaires	Taux de réalisation
			Les produits en location ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	Porter une attention particulière aux produits en location afin que ceux-ci soient inclusifs.	R : Martin Michaud	<ul style="list-style-type: none"> Lors de la location d'un produit ou d'un équipement, s'assurer que celui-ci peut répondre aux besoins des personnes handicapées. 	Une attention particulière est apportée. C'est à poursuivre et à bonifier.	En cours.
						<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de connaître la clientèle cible utilisateur du produit ou de l'équipement afin de prendre en compte les besoins particuliers. 	Le service des approvisionnements est attentif aux besoins particuliers exprimés et acquiert les produits adaptés à ces besoins.	100%
Sensibilisation	Communications	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Les communications ne sont pas toujours représentatives des personnes handicapées.	Adopter une approche inclusive, en respect avec la politique à part entière.	R: Ariane Doucet Michaud, Chantale Dumont	<ul style="list-style-type: none"> Inclure des images de personnes handicapées dans nos communications écrites. 		En cours. 30%
	Groupe de travail	Plan d'action pour les personnes handicapées	Il y a une méconnaissance des réalités des personnes handicapées et nous devons contrer les préjugés à leur égard.	Mettre en place des activités de sensibilisation aux réalités et besoins des personnes handicapées dans le cadre de la semaine nationale des personnes handicapées.	R : Groupe de travail	<ul style="list-style-type: none"> Identifier des activités de sensibilisation à déployer à notre personnel; Développer un plan de communication. 	Un plan de communication a été mis en place : <ul style="list-style-type: none"> Des affiches promotionnelles de la Semaine québécoise des personnes handicapées ont été distribuées dans la majorité des installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent; Rédaction de « Petits gestes de grande importance » sous forme d'autocollants que nous avons ajouté aux affiches afin d'illustrer des exemples concrets de petits gestes pour chaque thématique afin de sensibiliser notre personnel; Parution dans l'intranet des « Petits gestes de grande importance » du 1^{er} au 7 juin; Publication d'un texte dans le bulletin <i>En mouvement</i>; Réalisation d'un bandeau promotionnel dans l'intranet. 	100%

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	R : Responsable C : Collaborateur	Mesures correctrices à mettre en place	Commentaires	Taux de réalisation
Plan d'action des personnes handicapées		Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Notre comité n'est pas composé d'une personne vivant avec un handicap.	Avoir un représentant sur notre comité de travail.	R : Marie-Claude Boucher	<ul style="list-style-type: none"> Lancer un appel à tous afin d'avoir un membre du personnel vivant avec une situation d'handicap sur le comité pour les personnes handicapées. 	<p>Deux appels à tous ont été effectués au cours de la dernière année.</p> <p>Une employée s'est manifestée en février 2018 et s'est jointe au comité en mars 2018.</p>	100%

6. PLAN D'ACTION 2018-2020 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Accès documents et services (communications, Web, plaintes)						
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
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.	Sensibiliser le personnel à l'accueil quant aux besoins et réalités des personnes handicapées et aux moyens concrets pouvant les aider dans leur approche auprès de ces personnes.	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer, dans les documents de référence du personnel à l'accueil, les divers moyens concrets pouvant les aider à servir la clientèle vivant avec les limitations les plus courantes; Valider la possibilité de rendre disponible les capsules de formation gratuites de l'OPHQ auprès du personnel; Outiller, en priorité, le personnel de l'accueil en contexte « hôpital et CLSC ». 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - service des communications et Direction de la logistique	X	X	
La population n'a pas toujours un accès optimal aux documents, aux services et aux moyens de communication adaptés à leurs besoins.	Favoriser un meilleur accès à la population aux documents et aux installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent.	<ul style="list-style-type: none"> Recenser les plaintes de la clientèle; Mettre en place des mesures correctives suite aux plaintes déposées. 	Service des plaintes et de la qualité des services	X	X	X
Notre site Web n'offre pas la possibilité à la population de poser une question ou d'émettre un commentaire autre que verbalement.	Développer un formulaire interactif ou autre mesure en place selon les soumissions reçues et les orientations retenues.	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer la possibilité de mettre un formulaire interactif sur notre site Web afin de poser une question, émettre un commentaire ou présenter un besoin pour les personnes présentant un trouble auditif ou du langage. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, Direction des ressources informationnelles et Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique		X	

Accès documents et services (communications, Web, plaintes)

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
Les documents déposés par les employés sur le site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne sont pas accessibles pour les personnes handicapées.	Rendre en format PDF téléchargeable les documents « grand public » du site Web.	<ul style="list-style-type: none"> Rendre l'information accessible aux personnes handicapées en format « documents téléchargeables » ou PDF (format texte). 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - service des communications		X	
Les documents déposés sur le site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne respectent pas tous les standards d'accessibilité du Web.	Rendre plus accessible l'information du site Web.	<ul style="list-style-type: none"> Développer une formation pour les employés qui déposent des documents en format PDF téléchargeable; Valider la possibilité d'offrir une capsule de formation. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - service des communications	X	X	X
Former les gestionnaires du site Internet à l'accessibilité de l'information.	Sensibiliser le personnel qui gère le site Web aux standards à respecter et à l'importance de diversifier les moyens de communication.	<ul style="list-style-type: none"> Distribuer le document d'information qui présente les directives du Conseil du trésor sur les standards d'accessibilité du web et mettre, par écrit, les recommandations, observations et lignes directrices dans ce dossier. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - service des communications	X		
		<ul style="list-style-type: none"> Valider si une formation est disponible à ce sujet via l'OPHQ. 				

Accès documents et services (communications, Web, plainte)						
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
Certains documents administratifs présents sur le site Web ne sont pas interprétables par une synthèse vocale.	Faciliter la lecture des documents administratifs de l'organisation aux personnes qui vivent avec un handicap visuel.	Intégrer les critères accessibilité dans le document source en utilisant certaines fonctions du logiciel InDesign permettant ensuite une mise en forme avec Acrobat Distiller et balisage XML : <ul style="list-style-type: none"> • Rapport annuel de gestion; • Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes; • Règlements sur la procédure d'examen des plaintes des usagers; • Formulaires de déclaration (plainte). 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - service des communications Service des communications Validation : Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique	x		
Certains documents administratifs présents sur le site Web présentent une lecture laborieuse.	Faciliter la lecture des documents administratifs de l'organisation.	Évaluer la faisabilité de développer une nouvelle forme de présentation en ligne du rapport annuel de gestion par sujets et pictogrammes.	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - service des communications Collaboration : Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique; Orizon Médias.		x	

Accès documents et services (communications, Web, plaintes)						
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
Difficulté à trouver un soin ou un service de l'organisation sur le site Web.	Faciliter la recherche de soins et de services.	Développer une nouvelle section dans le site Web de l'organisation facilitant la recherche des services, notamment pour les personnes handicapées.	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - service des communications	X		
Rendre le plan d'action pour les personnes handicapées encore plus accessible pour consultation.	Diffuser le plan d'action 2018-2020 à l'égard des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour le plan d'action sur le site Internet du CISSS du Bas-Saint-Laurent; • Rendre disponible le plan d'action sur l'intranet du CISSS du Bas-Saint-Laurent; • Diffuser sur la page Facebook du CISSS du Bas-Saint-Laurent le plan d'action des personnes handicapées; • Le mettre en format PDF téléchargeable. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - service des communications	X		

Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
Les lieux des installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	Prioriser et réaliser des projets d'investissement reliés à l'accessibilité des lieux.	<ul style="list-style-type: none"> Projets divers pour le pôle Est (Mitis, La Matapédia et La Matanie), notamment des salles de bains adaptées, choisies en fonction de travaux connexes dans les secteurs visés. 	Direction des services techniques, Direction de la logistique et directions concernées	x	x	x
		<ul style="list-style-type: none"> Interventions ciblées aux jumelés de Mont-Joli (clientèle DITSA) et mise aux normes de la rampe d'accès du CPEJ de Rimouski. 	Direction des services techniques et directions concernées	x	x	
		<ul style="list-style-type: none"> Une attention sera portée aux occasions de résoudre des problèmes d'accessibilité lors de la réalisation de travaux autres que dans des secteurs sensibles. 		x	x	x
Les salles de rencontre des séances ouvertes du conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne sont pas adaptées pour les personnes handicapées.	Rendre accessibles les salles de rencontre où se tiennent les séances ouvertes du conseil comités des usagers.	<ul style="list-style-type: none"> Prioriser les mesures correctrices à mettre en place (poignées de porte, garde-robe, toilettes); Effectuer une analyse de coût. 	R : Direction des services techniques C : Direction de la logistique	x		
		<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place les mesures retenues. 		x	x	x

Développement de l'employabilité / Accès égalité emploi

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
Suite à la fusion des établissements de santé, le CISSS du Bas-Saint-Laurent a plusieurs programmes d'accès à l'égalité à l'emploi issus des anciennes installations.	Adopter le programme d'accès à l'égalité à l'emploi du CISSS du Bas-Saint-Laurent.	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place et adopter le programme d'accès à l'égalité à l'emploi du CISSS du Bas-Saint-Laurent. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	X		
Nos affichages de postes ne contiennent pas l'information qu'il est possible de mettre en place des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées lors du processus de sélection.	Rendre plus accessible aux personnes handicapées les possibilités d'emploi au CISSS du Bas-Saint-Laurent.	<ul style="list-style-type: none"> Préciser dans les affichages de postes que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	X		
Aucun mécanisme ne permet actuellement de savoir le taux de sélection des personnes handicapées participant à un processus de sélection.	Mettre en place un mécanisme qui permet de comparer les résultats en sélection des personnes handicapées avec les autres candidats.	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer une analyse périodique du nombre d'embauches de personnes issues des groupes visés par rapport à l'ensemble des embauches dans l'établissement. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques		X	X

Développement de l'employabilité / Accès égalité emploi						
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
Les salles d'entrevues ne sont pas toujours accessibles pour les personnes handicapées.	Choisir des lieux accessibles et des outils de sélection si une personne handicapée fait application sur un poste et présente un besoin particulier d'adaptation en ce sens.	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des mesures d'accommodement, s'il y a lieu; Documenter ces situations. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	x	x	x
	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 joindre notamment les personnes handicapées; Rédiger les offres d'emploi dans un langage neutre; Faire compléter le questionnaire d'identification à tous les candidats. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	x	x	x
Sécurité						
Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
S'assurer que des mesures spécifiques sont prévues pour les personnes handicapées dans le cadre des plans de mesures d'urgence.	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. 	Direction de la logistique	x	x	
	S'assurer de la conformité de nos plans de mesures d'urgence pour les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Afficher les protocoles établis en cas d'urgence ou d'évacuation aux endroits appropriés afin de rendre l'information disponible et accessible pour tous. 	Direction de la logistique		x	

Approvisionnement accessible

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
Les gestionnaires et le personnel du service des approvisionnements ne sont pas tous informés de la notion de l'approvisionnement accessible.	Développer une approche proactive en matière d'approvisionnement accessible.	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la sensibilisation des gestionnaires et du 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. 	Direction de la logistique	x		
Les gestionnaires et le personnel du service des approvisionnements ne sont pas tous informés de la notion de l'approvisionnement accessible.	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"> Lors de la réception des bulletins « Approvisionnement accessible » de l'OPHQ, la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques achemine l'information à la direction de la logistique pour suivi auprès des équipes; La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques dépose le bulletin d'information dans la section « Plan d'action des personnes handicapées » dans l'intranet. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et Direction de la logistique	x	x	X
Le manque de connaissance à l'égard de l'approvisionnement accessible et des moyens d'application au sein du CISSS du Bas-Saint-Laurent.	Outils les représentants au comité des personnes handicapées à l'approvisionnement accessible.	<ul style="list-style-type: none"> Participer à la formation de l'OPHQ concernant l'approvisionnement accessible prévue à l'automne 2018. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et Direction de la logistique	x		

Approvisionnement accessible

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
	Sensibiliser le Groupe d'approvisionnement en commun de l'Est-du-Québec (GACEQ) de l'approvisionnement accessible.	<ul style="list-style-type: none"> Lors de nos participations à la table du GACEQ, sensibiliser nos partenaires à l'approvisionnement accessible lors de l'acquisition de biens en commun. 	Direction de la logistique	x		
Les produits achetés ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	Intégrer les critères d'accessibilité aux personnes handicapées dans les appels d'offres; Sensibiliser le personnel de l'approvisionnement à l'achat d'équipements et de produits adaptés aux personnes handicapées, lorsque possible.	<ul style="list-style-type: none"> Ajouter une section aux appels d'offres sur l'accessibilité des produits et services aux personnes handicapées. Lors de la préparation des devis, tenir compte des besoins des personnes handicapées, s'il y a lieu, dans les processus d'appels d'offres. 	Direction de la logistique	x	x	x
		<ul style="list-style-type: none"> Réviser la politique d'approvisionnement afin de tenir compte des critères d'accessibilité aux personnes handicapées et la diffuser. 				
Les produits en location ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	Porter une attention particulière aux produits en location afin que ceux-ci soient inclusifs.	<ul style="list-style-type: none"> Lors de la location d'un produit ou d'un équipement, s'assurer que celui-ci peut répondre aux besoins des personnes handicapées. 	Direction de la logistique	x	x	x

Sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
Lors du premier plan d'action 2016-2018, le comité de travail n'avait pas pu consulter une personne vivant avec un handicap pour la mise en place du plan d'action.	Intégrer sur le comité de travail une personne vivant avec un handicap pour la mise en place du plan d'action 2018-2020.	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter une employée concernant le plan d'action 2018-2020 et l'intégrer au comité de travail. 	Comité de travail	X	X	X
Les communications ne sont pas toujours représentatives des personnes handicapées.	Adopter une approche inclusive, en respect avec la politique à part entière.	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser le personnel du Service des communications à l'intégration d'images de personnes vivant avec un handicap dans ses outils de promotion; • Acheter des banques d'images à cet effet; • Inclure des images de personnes handicapées dans nos communications écrites. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - service des communications	X	X	X
Le Service des communications n'est pas spécialisé en accessibilité.	Poursuivre le partenariat avec la DITSADP afin de favoriser l'amélioration continue du personnel.	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi avec la DITSADP et mise en contact avec différents professionnels, selon les besoins. 	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques – service des communications et Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique	X	X	X

Sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsable	Échéancier		
				2018	2019	2020
Il y a une méconnaissance des réalités des personnes handicapées.	Mettre en place des activités de sensibilisation aux réalités et besoins des personnes handicapées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier des activités de sensibilisation à déployer à notre personnel lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées; • Développer un plan de communication. 	Comité de travail	x	x	x

7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été adopté le 21 mars 2018 par le comité de direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent et par le conseil d'administration le 25 avril 2018. 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

Au besoin, vous pouvez communiquer avec l'agente d'information à la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques au 418 724-3000, poste 7936.

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 adressées à :

Madame Marie-Claude Boucher
Adjointe à la directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
CISSS du Bas-Saint-Laurent
355, boulevard Saint-Germain Ouest
Rimouski (Québec) G5L 3N2
Téléphone : 418 724-3000, poste 7872
Courriel : marie-claude.boucher.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca