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

RÉSUMÉ DU BILAN DU PLAN D'ACTION 2016-2018 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES AU 31 MARS 2018

Appropriation de l'approche inclusive	Résultats au 31 mars 2018 et commentaires
Formaliser l'engagement du CISSS-CA à l'égard de l'approche inclusive dans les documents structurants pertinents (ex. : politiques, fiches de projets organisationnels). ● ■ ▲	En continu. Dans les documents qui sont adoptés au comité de direction, on introduit une phrase en lien avec l'accès aux personnes handicapées.
Sensibiliser les gestionnaires à l'approche inclusive dans l'organisation des services. ● ■ ▲	Le plan d'action a été présenté au comité de direction du CISSSCA et adopté au conseil d'administration. en octobre 2016 . Les membres du comité de gestion DI-TSA et DP ont été rencontrés à l'automne 2016. Diffusion sur l'intranet et le site web en oct. 2016. Article diffusé dans le journal interne le 2016-10-31. Présentation de l'approche usager-partenaire aux gestionnaires le 2017-10-27.

Accueil/Accès et moyens de communication	Résultats au 31 mars 2018 et commentaires
Mettre en place un guichet d'accès 1ère et 2e ligne régional à la Direction du programme DI-TSA et DP. ●	Réalisé
S'assurer que les systèmes téléphoniques du CISSS-CA permettent une bascule vers une réceptionniste au besoin ou un accès au système « texto » (AEO, Info-Social, Info-Santé, système de rendez-vous des hôpitaux). ● ■	Réalisé
Former les réceptionnistes et le personnel concerné par l'accueil physique aux besoins spécifiques de communication des personnes handicapées (inclure les agents de sécurité à l'entrée des hôpitaux). ● ■ ▲	Tournée réalisée dans les points de service CRDP, CRDITED, CLSC, Hôpital de Thetford, Montmagny et Charny ainsi qu'au centre administratif (rue de la Concorde).
Installer une affichette aux accueils et salles d'attente : « Besoin d'aide pour communiquer? ». ● ■ ▲	Tournée réalisée dans les points de service CRDP, CRDITED, CLSC, Hôpital de Thetford, Montmagny et Charny ainsi qu'au centre administratif (rue de la Concorde).
Expérimenter un système de repérage avec autocollant sur la carte d'assurance maladie des personnes qui présentent une déficience visuelle ou auditive. ▲	Reporté en 2018-2019.
Diffuser les coordonnées des employés (ou des organismes) offrant des services d'interprétation en langue des signes auprès des réceptionnistes et du personnel concerné par l'accueil physique des clientèles. ●	Réalisé.
Utiliser un système visuel ou un contact personnalisé pour remplacer l'intercom (personnes malentendantes). ■	Dans le cadre de la révision de devis techniques, les services techniques sont désormais appelés à considérer la mise en place d'installations similaires à celle qui est utilisée à la réception du CLSC de Lévis.
Installer les sous-titres sur les téléviseurs des salles d'attente. ●	Réalisé partout où la technologie le permet.
Éliminer la coupure de ligne automatique après 30 minutes d'attente au CLSC Lotbinière. ■	Les appels peuvent désormais être maintenus en attente pour une période maximale d'une heure.

● 2016-2017 ■ 2017-2018 ▲ 2018-2019

Accès aux documents et aux services offerts au public	Résultats au 31 mars 2018 et commentaires
Développer un module d'informations sur le site web du CISSS-CA sur les services et programmes disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (et pochette d'accueil en CD). ■	La description de tous les programmes DI-TSA/DP est disponible sur le site Web de l'établissement. Le projet de pochette d'accueil sur CD a été annulé car non pertinent. En 2019-2020, on souhaite d'avantage favoriser le développement d'une pochette d'accueil électronique par secteur d'activités tout maintenant disponible une version papier.
Former l'équipe des communications sur les standards d'accessibilité pour la production des documents écrits et multimédias ■	Réalisé
Tenir compte des standards d'accessibilité au fur et à mesure de la production de documents multimédias publiés sur le site web. ■	En continu.
Inclure des documents adaptés à la pochette d'accueil remise à la Direction du programme DI-TSA et DP. ■	Il n'existe pas de pochette d'accueil unique contrairement à ce qui avait été prévu par la direction DI-TSA/DP en 2016. Toutefois, les documents spécifiques à la clientèle du programme déficience visuelle inclus dans la pochette d'accueil de ce programme sont adaptés.
Former les membres de l'équipe des communications et des relations publiques afin qu'ils puissent rendre accessibles, lorsque c'est possible, les documents multimédias (photos, images et vidéos) publiés sur le site web du CISSS de Chaudière-Appalaches, et ce, en tout respect des standards en la matière. ■	L'équipe a reçu une formation complète par la firme Accessiclé. Des tests sont en cours pour adapter des documents électroniques.
Tenir compte des standards d'accessibilité au fur et à mesure de la production et de la publication de nouveaux documents multimédias publiés sur le site web. ■	En continu
Ajuster le site web complet afin qu'il tienne compte des standards d'accessibilité. ▲	Une refonte complète du site web est entamée en tenant compte des standards d'accessibilité.

Emploi – Accès à l'égalité et maintien en emploi des personnes handicapées	Résultats au 31 mars 2018 et commentaires
Adopter une politique d'accès à l'égalité à l'emploi. ▲	Reporté en 2018. L'établissement dispose toutefois d'un programme d'égalité à l'emploi.
Inscrire sur les offres d'emplois externes que l'établissement souscrit au programme d'accès à l'égalité à l'emploi. ●	Réalisé
Adapter les outils de sélection utilisés dans le cadre du processus d'embauche si nécessaire. ●	En continu
Instaurer un questionnaire d'accès à l'égalité à l'emploi lors de l'embauche afin d'identifier les personnes avec des besoins particuliers et obtenir des données fiables. ■	Réalisé
Personnaliser le processus d'accueil du nouveau personnel selon les particularités des personnes. ■	Réalisé au besoin
Établir une procédure pour le traitement des demandes d'adaptation de postes de travail, assurer le suivi des demandes. ■	Réalisé
Adapter le poste de travail selon les besoins des employés ayant déclaré un handicap ■	En continu, selon les demandes exprimées
Sensibiliser les employés du service de santé et bien-être aux besoins des employés présentant des besoins particuliers. ■	Réalisé

● 2016-2017 ■ 2017-2018 ▲ 2018-2019

Emploi – Accès à l'égalité et maintien en emploi des personnes Handicapées (suite)	Résultats au 31 mars 2018 et commentaires
Offrir au SEMO un atelier sur la recherche d'emploi dans CV Manager et dans Santé Montréal. ●	Réalisé
Évaluer auprès du fournisseur la possibilité de retirer ou de changer le texte dans CV Manager. ●	Réalisé
Revoir le formulaire de pré-embauche. ●	Les formulaires de vérification de l'état de santé ont été modifiés et sont conformes à la recommandation de l'AQESSS. Ils sont utilisés dans tous les territoires depuis février 2017 et sont vérifiés une fois seulement qu'une offre conditionnelle d'embauche officielle est transmise aux candidats pour éviter toute forme de discrimination.
Intégrer au travail 10 stagiaires au sein des directions du CISSS-CA. ■	Sept stagiaires issus du programme DI-TSA et DP ont été accueillis au CISSS-CA cette année. Trois autres poursuivent leur expérience depuis quelques années.
Prendre en considération les préoccupations des parents d'enfant ou d'adulte handicapé lors de l'élaboration d'une politique ou d'une procédure de conciliation travail-famille. ▲	Reporté en 2018-2019. Sera inclus dans la procédure sur la conciliation travail-famille en préparation ainsi que dans le programme Entreprise en santé qui sera diffusé dans les prochains mois.

Accessibilité à des biens et services	Résultats au 31 mars 2018 et commentaires
Sensibiliser les gestionnaires et le personnel du Service des approvisionnement au respect de la loi et des règles de pratique en approvisionnement des biens et services accessibles aux personnes handicapées. Faire connaître le bulletin « Approvisionnement accessible ». ■	Réalisé. De plus, les membres de l'équipe des approvisionnements sont abonnés au bulletin «Approvisionnement accessible».
Ajouter une section aux appels d'offres sur l'accessibilité des produits et services aux personnes handicapées. Tenir compte de leurs besoins dans la préparation des appels d'offre. ■	Réalisé.
Déposer dans l'intranet le texte de loi, le règlement ainsi que le guide «L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées» pour qu'ils soient accessibles à tous les gestionnaires et employés. ●	Réalisé.
Faire connaître aux personnes concernées par les achats les fournisseurs spécialisés qui proposent des biens et des services adaptés aux personnes handicapées. ■	Réalisé.
Rendre accessible à la Direction des ressources financières et de l'approvisionnement l'expertise-conseil des professionnels de la réadaptation. ■	Réalisé.
Faire la promotion des équipements adaptés vendus à la boutique de matériel du Programme DP. ●	Réalisé. Promotion sur le site web, section «Services offerts – Déficience physique» sous «Aides techniques auditives» et «Aides techniques visuelles»
Mettre à la disposition des personnes handicapées des fournitures adaptées à la cueillette de prélèvements (chapeaux d'urine). ■	En cours
Se doter de tables d'examen motorisées qui permettent au médecin d'abaisser ou d'élever l'équipement au besoin. ▲	
Mettre en place un système de communication entre les centrales de rendez-vous et les Services de radiologie pour réserver un lève-patient sur rail lorsque requis. ■	Dans le prochain mois, deux rails (fixes au plafond) pour lève-patient seront installés, donc disponibles en tout temps.

● 2016-2017 ■ 2017-2018 ▲ 2018-2019

Prévention et sécurité	Résultats au 31 mars 2018 et commentaires
Explorer d'autres moyens pour communiquer avec le personnel que les appels d'intercom. ▲	
S'assurer que les contrats de services pour le déneigement des stationnements contiennent des standards de qualité élevés, pour l'entretien des espaces réservés aux personnes handicapées, et s'assurer qu'ils soient respectés. ■	Réalisé.
S'assurer que tous les plans d'évacuation comprennent des consignes pour l'évacuation des personnes handicapées (en plus des personnes alitées) et afficher dans les salles d'attente le protocole établi en cas d'urgence ou d'évacuation. ■ ▲	Fouille des locaux lors d'un événement. Avertisseurs visuels dans la plupart des CLSC et CHSLD ainsi qu'au CRDP Charny. Affiche à réaliser en 2018-2019.

Partenaires	Résultats au 31 mars 2018 et commentaires
Mettre en place un service de soutien aux partenaires (sensibilisation, formation, avis, conseil sur l'organisation des services aux personnes présentant une déficience). ▲	Reporté en 2018-2019

Accessibilité des lieux	Résultats au 31 mars 2018 et commentaires
Réserver annuellement un budget dans les enveloppes PCFI et PCEM afin de répondre aux besoins spécifiques d'accès des lieux et équipements pour les personnes handicapées. ● ■ ▲	Réalisé
Procéder aux adaptations et achats identifiés prioritaires pour 2016-2018 (référence : liste établie par la Direction des services techniques). ● ■ ▲	Réalisé

Avril 2018