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

PLAN D'ACTION 2016-2019

À L'ÉGARD DES

PERSONNES HANDICAPÉES

Préparé par la Direction du programme DI-TSA et DP

Plan d'action 2016-2019
Adopté par le conseil d'administration le 12 décembre 2016

Bilan au 31 mars 2019
Adopté par le Comité de direction du 26 novembre 2019
Adopté par le conseil d'administration le 4 décembre 2019

Québec

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction 4

2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités 4

   2.1. Activités liées à la mission générale de l'organisation 7

   2.2. Vision de l'organisation 8

3. Comité de travail responsable du plan d'action et consultation de personnes handicapées et de leurs représentants 8

4. Bilan des mesures réalisées au 31 mars 2019 10

5. Reddition de comptes 26

6. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation 26

ABRÉVIATIONS 27

1. Introduction

Afin de mieux cerner certains enjeux du plan d'action du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches, il importe de rappeler les obligations légales inscrites à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1) et qui requièrent une réponse de l'organisation. Ces obligations, selon les articles de cette loi, sont les suivantes :

Chaque ministère ou organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants devait adopter, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Les ministères, les organismes publics et les municipalités doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

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

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

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

Le 1er avril 2015, le CISSS de Chaudière-Appalaches a été créé à la suite de la fusion de neuf établissements publics et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches (ASSS-12).

Région bordée par le fleuve Saint-Laurent, délimitée à l'est par la région du Bas-Saint-Laurent, à l'ouest, par les régions de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec ; au sud, elle partage sa frontière avec les États-Unis. La région de Chaudière-Appalaches englobe les anciens réseaux locaux de services : Etchemins, Alphonse-Desjardins, Beauce, Thetford et Montmagny-L'Islet. D'une superficie totale de 15 079 km^2, la région est découpée en 136 municipalités, regroupées en dix municipalités régionales de comté (MRC). Chaudière-Appalaches compte 426 130 habitants et regroupe 5,1% de la population du Québec, la plaçant au 8e rang des régions sociosanitaires.

Le siège social du CISSS de Chaudière-Appalaches est situé à Sainte-Marie. L'organisation comprend près d'une centaine d'installations réparties dans les 136 municipalités, dont les villes de Lévis, Saint-Georges, Sainte-Marie, Montmagny et Thetford Mines. Plus de 12 000 employés, près de 50 personnes handicapées, 400 gestionnaires et 800 médecins y travaillent au quotidien, en plus des 2700 stagiaires, de milliers de bénévoles et de chercheurs. Le CISSS de Chaudière-Appalaches regroupe :

- 4 hôpitaux;
- 31 centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) dont 5 CHSLD privés conventionnés;
- 23 CLSC;
- 1 maison de naissance;

- 2 groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U);
- 2 groupes de médecine de famille (GMF);
- Près d'une cinquantaine d'installations adaptées à des besoins spécifiques : services spécialisés en jeunesse, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, déficience physique, dépendance et services pour aînés;
- 1 centre de recherche.

Les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches sont réparties comme suit :

Secteur Alphonse-Desjardins	
BUREAU ADMINISTRATIF DE LA CONCORDE	CENTRE D'ACTIVITES DE JOUR DE LEVIS - DESJARDINS EST (DI)
CENTRE D'ACTIVITES DE JOUR DE SAINT-ROMUALD (DI)	CENTRE D'ACTIVITES DE JOUR ET SERVICES EXTERNES DE SAINTE-CLAIRE (DI)
CENTRE D'ACTIVITES DE JOUR ET SERVICES EXTERNES DE SAINTE-MARIE (DI)	CENTRE D'ACTIVITÉS DE JOUR EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME DE SAINT-FLAVIEN
CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION POUR LES JEUNES EN DIFFICULTÉ D'ADAPTATION DE SAINT-ROMUALD	CENTRE DE RÉADAPTATION EN DEFICIENCE INTELLECTUELLE DE LÉVIS (CRDI)
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE DE CHARNY (CRDP)	CENTRE DE RÉADAPTATION POUR LES JEUNES EN DIFFICULTÉ D'ADAPTATION DE LÉVIS (CENTRE JEUNESSE)
CENTRE DE SERVICES AMBULATOIRES DE LÉVIS	CENTRE DE SERVICES AMBULATOIRES EN PEDOPSYCHIATRIE DE LEVIS
CENTRE DE SERVICES AMBULATOIRES EN SANTÉ MENTALE DE LÉVIS	CENTRE DE SERVICES EXTERNES POUR LES AÎNÉS DE SAINT-ROMUALD
CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LÉVIS(CLSC, CHSLD, CRD)	CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX MONSEIGNEUR-BOURGET
CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX PAUL-GILBERT	CHSLD DE SAINT-ANSELME
CHSLD ET CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME DE SAINT-APOLLINAIRE	CHSLD DE SAINTE-CLAIRE
CHSLD DE SAINTE-CROIX	CHSLD DE SAINTE-HENEDINE
CHSLD DE SAINT-FLAVIEN	CHSLD DE SAINT-GERVAIS
CHSLD DE SAINT-ISIDORE	CHSLD DE SAINT-RAPHAEL
CHSLD DE SAINT-SYLVESTRE	CLSC D'ARMAGH
CLSC DE SAINT-LAZARE-DE-BELLECHASSE	CLSC DE SAINT-ROMUALD (Permis regroupé : CLSC et Groupe de médecine de famille universitaire de Lévis)

CLSC ET CENTRE DE SERVICES EXTERNES POUR LES AÎNÉS DE LAURIER-STATION	CLSC ET CHSLD DE SAINTE-MARIE
ÉDIFICE VINCENT-CHAGNON	ENTREPÔT WILFRID-CARRIER
FOYER DE GROUPE POUR LES JEUNES EN DIFFICULTÉ D'ADAPTATION DE SAINTE-MARIE	FOYER DE GROUPE POUR LES JEUNES EN DIFFICULTÉ D'ADAPTATION DE SAINT-ROMUALD
FOYER DE GROUPE POUR LES JEUNES EN DIFFICULTÉ D'ADAPTATION VINCENT-CHAGNON	GROUPE DE MÉDECINE DE FAMILLE UNIVERSITAIRE DE LÉVIS Permis regroupé : CLSC et Groupe de médecine de famille universitaire de Lévis)
HÔTEL-DIEU DE LÉVIS	MAISON DE NAISSANCE MIMOSA
RAC JUMELÉ DE SAINT-ROMUALD (DI)	SANTÉ AU TRAVAIL DE SAINT-JEAN-CHRYSOSTOME
SIÈGE SOCIAL et CENTRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE DE SAINTE-MARIE	
Secteur Beauce et Etchemins	
BUANDERIE DE BEAUCEVILLE	CLSC DE SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE
CENTRE D'ACTIVITES DE JOUR DE SAINT-GEORGES - PLAZA (DI)	CLSC ET CHSLD DE SAINT-PROSPER
CENTRE D'ACTIVITES DE JOUR DE SAINT-PROSPER (DI)	GROUPE DE MÉDECINE DE FAMILLE UNIVERSITAIRE (Coop de Sainte-Justine)
CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPATATION POUR LES JEUNES EN DIFFICULTÉ D'ADAPTATION DE SAINT-JOSEPH- DE-BEAUCE	HÔPITAL DE SAINT-GEORGES
CENTRE DE SERVICES EXTERNES POUR LES AÎNÉS DE SAINTE-JUSTINE	MAISON DE LA FAMILLE DE SAINT-GEORGES
CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE BEAUCEVILLE (CLSC, CHSLD, CRD, CRDP)	RAC 127e RUE (DI)
CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAC-ETCHEMIN (CLSC, CHSLD, GMF)	RAC JUMELÉ DE SAINT-GEORGES (DI)
CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE SAINT-GEORGES (CLSC, DI, DPJ, Jeunesse, SST)	RÉSIDENCE 315 (SM) Permis regroupé : Résidences 315-321-323
CHSLD DU SÉMINAIRE	RÉSIDENCE 321 (SM) Permis regroupé : Résidences 315-321-323
CHSLD RICHARD-BUSQUE	RÉSIDENCE 323 (vacant) Permis regroupé : Résidences 315-321-323
CLSC DE LA GUADELOUPE	RÉSIDENCE L'ÉMERAUDE (SM)
CLSC DE SAINT-GEDEON-DE-BEAUCE	

Secteur Montmagny-L'Islet	
CENTRE D'ACTIVITÉS DE JOUR DE BERTHIER-SUR-MER (DI)	CLSC DE SAINT-FABIEN-DE-PANET
CENTRE D'ACTIVITES DE JOUR ET SERVICES EXTERNES DE L'ISLET-SUR-MER (DI)	CLSC DE SAINT-PAMPHILE
CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION POUR LES JEUNES EN DIFFICULTÉ D'ADAPTATION DE MONTMAGNY	CLSC ET CHSLD DE MONTMAGNY
CENTRE DE SERVICES EXTERNES ANDRÉ-WINGEN (DI, SST, RH, RF)	CLSC ET CHSLD DE SAINT-JEAN-PORT- JOLI
CHSLD DE CAP-SAINT-IGNACE	HOPITAL DE MONTMAGNY
CHSLD DE SAINTE-PERPETUE	RAC 11e RUE (DI)
CHSLD DE SAINT-EUGENE	RAC DU CÔTEAU (DI)
CHSLD DE SAINT-FABIEN-DE-PANET	RAC L'ISLOIS (SM)
CLSC DE SAINT-ANTOINE-DE-L'ISLE-AUX-GRUES	
Thetford-Mines	
CENTRE D'ACTIVITES DE JOUR DUMAIS NORD (DI)	CLSC D'ADSTOCK
CENTRE D'ACTIVITES DE JOUR NOTRE-DAME (DI)	CLSC DE DISRAËLI
CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DONAT-GRENIER	CLSC DE THETFORD MINES
CHSLD DENIS-MARCOTTE	CLSC D'EAST BROUGHTON
CHSLD LAC-NOIR	HOPITAL DE THETFORD MINES
CHSLD MARC-ANDRÉ-JACQUES	SANTE AU TRAVAIL DE THETFORD MINES
CHSLD RENÉ-LAVOIE	SERVICES EXTERNES DE LAURIER-STATION (DI)
CHSLD SAINT-ALEXANDRE	

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

Le CISS de Chaudière-Appalaches a pour mission de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de Chaudière-Appalaches en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de la région. Ses responsabilités, telles que définies par le ministère de la Santé et des Services sociaux, sont les suivantes :

- Planifier, coordonner, organiser et offrir à la population de son territoire l'ensemble des services sociaux et de santé, selon les orientations et les directives ministérielles, et déterminer les mécanismes de coordination de ces derniers.
- Garantir une planification régionale des ressources humaines.
- Réaliser le suivi et la reddition de comptes auprès du MSSS en fonction de ses attentes.
- Assurer la prise en charge de l'ensemble de la population de son territoire, notamment les clientèles les plus vulnérables.
- Assurer une gestion de l'accès simplifié aux services.

- Établir des ententes et des modalités en précisant les responsabilités réciproques et complémentaires avec les partenaires de son réseau territorial de services (RTS) comme les médecins, les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale, les pharmacies et les autres ressources privées, ainsi qu'avec d'autres établissements du réseau.
- Intégrer les réseaux locaux de services (RLS) établis au profit du RTS.

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

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

2.2. Vision de l'organisation

Le CISSS de Chaudière-Appalaches place les usagers au coeur de la nouvelle organisation de service et les implique dans les décisions qui les concernent afin qu'ils vivent une expérience de soins et de services qui répond à leurs besoins. Il offre aux usagers des services performants et hautement intégrés qui assurent un parcours de soins et de services continus, de qualité et efficients ainsi qu'une facilité et une équité d'accès.

Pour ce faire, la collaboration entre tous les acteurs de l'organisation est hautement valorisée et se vit au quotidien. Pour réaliser pleinement sa mission et agir sur les déterminants de la santé, le CISSS de Chaudière-Appalaches mise sur des partenariats durables avec les divers acteurs de la communauté.

L'organisation assure l'amélioration continue de ses services, favorise et soutient les innovations émergentes du terrain, le partage des expertises et l'intégration des données probantes dans les pratiques.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches réalise sa mission en s'appuyant sur un personnel engagé, compétent et humain. En reconnaissant la valeur première des personnes qui composent l'organisation, il contribue par ses actions à favoriser leur santé et leur mieux-être.

3. Comité de travail responsable du plan d'action et consultation de personnes handicapées et de leurs représentants

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

- Francis Audet, conseiller cadre, Service des communications et des relations publiques, DRHCAJ
- Marie-Josée Bélanger, Association de loisirs pour personnes handicapées dans l'Islet - Sud (ALPHIS), Saint-Pamphile
- Annick Bouchard, directrice adjointe, DSM - volet services diagnostiques

- Martin Fortin, chef de service, Planification et gestion de projets immobiliers - secteur Sud (Beauce, Etchemins, Thetford), DST
- Nicole Garant, spécialiste en procédé administratif, Service des approvisionnements et de la gestion contractuelle, DRFA
- Alexia Grenier, technicienne en bâtiment, Planification immobilière et gestion de projets immobiliers, DST
- Claudine Lelièvre, coordonnatrice clinique, Programme DI-TSA-DP, services en Déficience visuelle et sourdes
- Michel Lemay, directeur général, Au voilier de Lili, Lotbinière
- Lisa Mathieu, coordonnatrice clinico-administrative, DSI - volet gestion des opérations en santé physique
- Claude Rainville, coordonnateur du Service des relations de travail, de la rémunération, avantages sociaux, dotation et activités de remplacement, DRHCAJ
- Audrey Robitaille, coordonnatrice en réadaptation, clientèle déficience physique adulte, Programme DI-TSA et DP, et coordonnatrice du plan d'action
- Marie-Michèle Roy, Grand-Village, Saint-Nicolas
- Marylène Therrien, directrice, Regroupement des personnes handicapées physiques de la région de Thetford (RPHPRT)

La personne responsable du plan d'action est :

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

4. Bilan des mesures réalisées au 31 mars 2019

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
	1. Appropriation de l'approche inclusive				
☺	**1.1** Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès aux lieux, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	Concevoir et organiser l'environnement et l'organisation des services sans obstacle, accessible et répondant aux besoins de tous : • Approche inclusive dès la conception du service ou lieu; • Approche adaptative ou corrective pour les services en place.	Formaliser l'engagement du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'égard d'un milieu inclusif dans : • L'élaboration des politiques cliniques ou administratives (selon le cas); • Cibles prioritaires : sections suivantes • Les formulaires de planification des projets organisationnels (cibles : bureau de projets, PCEM, PCENM, PCFI, PMO); • Dans la représentativité des personnes handicapées au bureau d'expérience-patient.	Comité de direction	En continu, dans les documents qui sont adoptés au comité de direction, un libellé est introduit en lien avec l'accès aux personnes handicapées afin de garder cette préoccupation au cœur des divers projets. Le CISSS de Chaudière-Appalaches a adopté en juin 2018 une politique portant sur le partenariat avec les usagers, les proches et la population. Il privilégie ainsi leur implication réelle et significative dans les décisions qui les concernent, tant au niveau du parcours de soins et services de chaque individu, que dans les travaux visant la mise en place ou l'amélioration des soins et services offerts à la clientèle par l'établissement.
			Sensibiliser les gestionnaires à l'expérience-patient des personnes ayant une limitation et à l'approche inclusive/présentation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. • Comité de gestion élargi • Comité de gestion des directions	DGA-PSR	Le plan d'action 2016-2019 a été présenté au comité de direction et adopté au conseil d'administration de l'établissement le 12 décembre 2016. Le bilan au 31 mars 2018 a été présenté le 12 décembre 2018. Le bilan au 31 mars 2019 sera présenté au prochain comité de direction le 26 novembre 2019 ainsi qu'au conseil d'administration le 4 décembre 2019. Le plan d'action et son bilan sont diffusés sur l'intranet et sur le site web.

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
					L'approche usager-partenaire a été présentée à l'ensemble des gestionnaires et se développe dans les différentes directions où l'implication des usagers est de plus en plus fréquente.
	2. Accueil/Accès et moyens de communication				
☺	**2.1** <u>Accueil physique</u> Dans les salles d'attente, certaines personnes qui attendent pour une consultation ont de la difficulté à se faire comprendre et à entendre les messages diffusés par intercom ou par téléviseur. Par exemple, les personnes malentendantes qui sont interpellées par intercom ne peuvent pas être informées adéquatement lorsque vient leur tour.	Adapter les interventions du personnel.	Former les réceptionnistes et le personnel concerné par l'accueil physique aux besoins spécifiques de communication des personnes handicapées (inclure les agents de sécurité à l'entrée des hôpitaux).	DI-TSA et DP et DSM	En continu, vu le mouvement de personnel. Une tournée a été réalisée dans tous les points de service du CRDP, CRDI, CLSC, Hôpital de Thetford, de Montmagny, et de Charny ainsi qu'au centre administratif (rue Concorde) et au siège social. La méthode retenue pour assurer les bonnes pratiques en matière de communication à l'égard des personnes handicapées a été une présentation par agent multiplicateur plutôt qu'une formation. Cette tournée sera renouvelée ultérieurement.
😐		Permettre aux personnes malentendantes ou qui présentent un trouble de l'audition d'avoir accès à l'information relative à leurs	Explorer d'autres modalités que l'appel vocal ou par intercom pour communiquer les informations à la clientèle malentendante ou présentant un trouble de l'audition : système visuel,	DSI, DST et DRI	Partiellement réalisé : projet en cours d'expérimentation au CRIC : L'appel-patient, avec l'utilisation d'un jeton vibrant ou d'un téléavertisseur, pour informer l'usager qu'il est attendu en consultation. En attente des

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
		soins et services, en temps opportun Mettre en place des systèmes de communication adaptés.	téléavertisseur ou jeton vibrant. Voir aussi les applicatifs visuels tels qu'utilisés au CLSC Desjardins pour la clientèle ambulatoire.		résultats, qui permettront d'orienter les actions futures. En continu : 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.
☹			Expérimenter un système de repérage avec autocollants sur la carte d'assurance maladie des personnes qui présentent une déficience visuelle ou auditive afin de faciliter la prestation de services lors des visites dans les hôpitaux ou en CLSC par exemple.	DI-TSA et DP, DSM, DRHCAJ	Reporté en 2019-2020. Un projet pilote est prévu pour 2019-2020 en collaboration avec la clientèle du Programme Déficience auditive et visuelle. Une mesure d'impact est prévue avant d'étendre la mesure à l'ensemble de la clientèle. Ce projet impliquera également de former les agentes administratives de l'accueil des divers points de services.
😐	**2.2** Les patients admis à l'Hôtel-Dieu de Lévis entendent, de leur chambre, les appels diffusés sur l'intercom à l'intention des employés. Certains ne saisissent pas bien les messages et s'inquiètent de ne pas savoir s'il s'agit ou non d'un message d'urgence. Ces messages réguliers briment	Éliminer une source de stress inutile aux patients de l'Hôtel-Dieu de Lévis, notamment les usagers anxieux, ou ayant des problèmes d'audition tout en leur offrant un environnement plus calme.	Explorer d'autres moyens pour communiquer avec le personnel que les appels d'intercom.	DSI et DRI	Partiellement réalisé, en cours : Un projet portant sur l'utilisation de montres intelligentes par le personnel de soins est en expérimentation au centre hospitalier Hôtel-Dieu de Lévis aux 7-8-9e étages. Ce projet vise à diminuer l'utilisation de l'intercom et ainsi réduire les bruits ambiants. Dans le même objectif, au CRIC, le téléavertisseur est utilisé entre les membres du personnel soignant. Les résultats de ces deux projets nous permettront d'orienter les actions futures.

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
	également la quiétude qui est nécessaire au repos de la clientèle.				
	3. Accès aux documents et aux services offerts au public (art. 26.5, p. 17)				
😐	**3.1** Il y a plusieurs portes d'entrée aux services et il peut être difficile de s'y retrouver pour les personnes handicapées compte tenu de leurs besoins souvent complexes qui peuvent nécessiter la contribution de divers programmes ou services.		Développer un module d'informations sur le site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches sur les services et programmes disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (et pochette d'accueil en CD).	DI-TSA et DP et DRHCAJ	Partiellement réalisé, à poursuivre : la description de tous les programmes DI-TSA/DP est disponible sur le site Web de l'établissement. On y trouve également des hyperliens avec les ressources du réseau. Le projet de pochette d'accueil sur CD a été annulé car n'était plus considéré pertinent. En 2019-2020, on souhaite développer une pochette d'accueil ou un module d'information électronique, comportant de l'information générale et spécifique à chaque secteur d'activités, et ce, tout en maintenant disponible une version papier.
☺	**3.2** Documents, dépliants, brochures ou autres documents téléchargeables publiés sur le site internet qui ne respectent pas les standards d'accessibilité	Respecter les standards d'accessibilité en ce qui concerne la documentation disponible sur le site internet	Tenir compte des standards d'accessibilité au fur et à mesure de la production et de la publication de nouveaux documents multimédias publiés sur le site internet.	DRHCAJ	Réalisé en continu
			Inclure des documents adaptés à la pochette d'accueil remise à la Direction du programme DI-TSA et DP.	DI-TSA et DP	Actuellement, 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, tous les documents

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
					spécifiques à la clientèle du programme déficience visuelle inclus dans la pochette d'accueil de ce programme sont adaptés.
😐	**3.3** Site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches ne respecte pas les standards d'accessibilité.	Site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches adapté pour respecter les standards d'accessibilité.	Ajuster le site internet complet afin qu'il tienne compte des standards d'accessibilité.	DRHCAJ	Partiellement réalisé : une refonte complète du site web est en cours, tenant compte des standards d'accessibilité. Lancement prévu fin automne 2019. Des travaux et tests se poursuivent en collaboration avec des usagers et l'équipe Déficience visuelle afin d'adapter les documents électroniques. Des formulaires PDF interactifs seront disponibles. Dans le cas où les formulaires ne pourront être interactifs, ils seront déposés sur le site web et pourront être utilisés avec le lecteur d'écran. Aussi, les sous-titres seront disponibles pour les diverses capsules vidéo.
	4. Emploi – Accès à l'égalité, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées				
😐	**4.1** L'établissement n'a pas de politique de ressources humaines concernant l'accès à l'égalité à l'emploi.	Formaliser le positionnement du CISSS de Chaudière-Appalaches en matière d'accès à l'égalité à l'emploi.	Adopter une politique d'accès à l'égalité à l'emploi.	DRHCAJ	Partiellement réalisé. Le rapport d'implantation déposé à la CDPDJ en septembre 2019 indique, dans la section Mesures d'égalité des chances, la rédaction et l'adoption d'une politique interne sur l'accès à l'égalité en emploi et la diffusion à l'ensemble du personnel. Une première ébauche a été rédigée. Le dépôt officiel est prévu pour juin 2020. À noter que l'établissement dispose d'un programme d'accès à l'égalité.

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
☺	**4.2** Le processus d'embauche n'inclut pas d'éléments relatifs à la prise en considération de besoins particulier ou l'adaptation en vue de l'accueil de candidature de personnes handicapées.	Adapter le processus d'embauche et d'accueil pour tenir compte des particularités des personnes.	Inscrire sur les offres d'emplois externes que l'établissement souscrit au programme d'accès à l'égalité à l'emploi.	DRHCAJ	Réalisé, en continu
			Adapter les outils de sélection utilisés dans le cadre du processus d'embauche si nécessaire.	DRHCAJ	Réalisé, 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.	DRHCAJ	Réalisé, appliqué en continu. Lors de l'embauche, les candidats sont appelés à compléter le questionnaire d'accès à l'égalité à l'emploi et à indiquer tout besoin particulier ou tout handicap qui pourrait avoir un impact sur l'intégration au travail.
			Personnaliser le processus d'accueil du nouveau personnel selon les particularités des personnes.	DRHCAJ	Réalisé, en continu.
			Adapter le poste de travail selon les besoins des employés ayant déclaré un handicap.	DST, DRHCAJ	Réalisé, en continu, selon les demandes exprimées. Un formulaire de demande d'évaluation ergonomique est disponible au Service santé et sécurité au travail.
😐	**4.3** Peu de milieux de stages ou d'opportunités d'emploi au sein de	Faire du CISSS de Chaudière-Appalaches un employeur exemplaire comme milieu inclusif pour l'accueil de stagiaire	Intégrer au travail dix stagiaires au sein des directions du CISSS de Chaudière-Appalaches.	DI-TSA et DP	En cours : en 2018-2019, notre base de données nous permet d'identifier qu'une personne ayant déclaré un handicap a été embauchée au CISSS de Chaudière-

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
	l'organisation pour favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées physiques ou intellectuelles/trouble du spectre de l'autisme.	présentant une déficience.			Appalaches. Cependant il est possible que d'autres personnes présentant un handicap aient été embauchées et aient bénéficiées au sein de leur équipe de travail d'un soutien et de mesures d'accommodement visant à faciliter leur intégration. En effet, lors de l'embauche, les postulants sont appelés à compléter le questionnaire d'accès à l'égalité à l'emploi et à indiquer tout besoin particulier ou tout handicap qui pourrait avoir un impact sur l'intégration au travail, mais cette déclaration demeure volontaire. Nos données compilent donc uniquement les personnes, qui ont déclaré leur handicap à l'embauche. Également, l'intégration des personnes handicapées est tenue en compte dans la politique relative à la gestion des stages au CISSS de Chaudière-Appalaches en vigueur depuis le 24 avril 2018. Cette année, 5 stagiaires ayant déclaré un handicap, notamment lié à une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, ont été accueillis au CISSS de Chaudière-Appalaches. D'autres poursuivent un stage depuis quelques années. Diverses directions ont été mises à contribution, dont la Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées pour un stage en CHSLD et la Direction de la logistique (entrepôt). Divers plateaux, ateliers de travail et milieux de stage sont disponibles dans la

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
					communauté, cependant la majorité d'entre eux sont adaptés à la clientèle présentant une déficience intellectuelle. En cohérence avec le plan d'action ministériel portant sur l'offre de services destinée à la clientèle présentant un trouble de spectre de l'autisme (TSA), un premier plateau de travail dédié spécifiquement à cette clientèle a été créé en collaboration avec une entreprise de la région. Cinq usagers soutenus et encadrés par une éducatrice spécialisée du programme DI-TSA et DP profitent des locaux et des contrats de travail de l'entreprise pour développer leurs habiletés sociales et de travail, à raison de 3 jours par semaine. Le plan d'action comprend également des recommandations à l'effet que l'établissement mette en place des moyens pour sensibiliser les différentes directions à la nécessité d'intégrer les personnes vivant avec un handicap. Depuis 2017-2018, des démarches sont effectuées, et se poursuivront, par les intervenants du programme auprès des directions afin de créer des opportunités de stages ou de travail au sein de l'établissement. En 2018-2019, quelques usagers ont bénéficié d'un stage de travail, notamment pour réaliser des tâches informatiques et des tâches d'entretien ménager et de désinfection au programme DI-TSA et DP. Par ailleurs, pour la clientèle présentant une déficience physique, un projet est en

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
					développement en collaboration avec la direction des services techniques afin d'offrir des stages de travail procurant aux usagers des opportunités d'entrainement à la reprise de tâches manuelles ou d'entretien des installations. Ces stages en milieu réel représentent des conditions de succès de l'intégration au travail. De plus, diverses collaborations ont été établies entre les équipes du programme DI-TSA et DP afin d'exposer les usagers à des tâches réelles de travail dans le cadre de leur réadaptation, notamment la réalisation de tâches cléricales non confidentielles, ou de tâches d'entretien et de réparation d'équipement. Cet objectif sera davantage adressé dans le prochain plan d'action 2019-2020.
☺	**4.4** Les employés et parents d'enfant ou d'adulte handicapé sont exposés à des défis plus importants dans la conciliation travail-famille (gardiennage, équipement, dépenses, etc.).	Favoriser le maintien à l'emploi des parents d'enfant ou d'adulte handicapé.	Prendre en considération les préoccupations des parents d'enfant ou d'adulte handicapé lors de l'élaboration d'une politique ou d'une procédure de conciliation travail-famille.	DRHCAJ	Réalisé : En octobre 2018, l'établissement a adopté la politique Conciliation travail et vie personnelle. S'inscrivant dans la démarche Entreprise en santé, cette politique vise à développer des pratiques de gestion des ressources humaines valorisant la conciliation travail et vie personnelle de ses employés, ce qui représente en soi une mesure d'accommodement envers les employés qui font face à diverses situations, notamment la responsabilité d'un enfant ou d'un adulte handicapé. De plus, diverses modalités sont déjà prévues dans les conventions collectives, et certaines mesures ont été modifiées au 1er janvier 2019.

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
😐	**4.5** Les jeunes présentant une déficience physique, une déficience intellectuelle, ou un trouble du spectre de l'autisme n'ont pas tous accès à une activité socio-professionnelle à la fin de leur scolarisation. La démarche Transition école-vie active (TEVA) est implantée en Chaudière-Appalaches, mais les trajectoires de services et de collaboration ne sont optimales.	Assurer une activité socio-professionnelle lors de la fin de la scolarisation des jeunes de 21 ans et plus. Atteindre minimalement la cible de 71% fixée par le MSSS. Améliorer la fluidité du processus TEVA au sein de l'établissement, de même qu'avec les commissions scolaires et autres partenaires. Débuter la démarche TEVA plus précocement dans le parcours des jeunes pour permettre la mise en place des conditions gagnantes à l'intégration socio-occupationnelle ou professionnelle.	Mise en place d'un continuum efficace entre les réseaux scolaires et de la santé. Identification des élèves TEVA par les commissions scolaires. Démarches par le programme de réadaptation pour l'intégration à une activité socioprofessionnelle. Développement d'un calendrier régional de suivi de la démarche TEVA.	DI-TSA et DP	Objectif ajouté, non prévu au plan initial : En cours de réalisation. Cet objectif était intégré au plan d'action du programme DI-TSA et DP 2018-2019. La cible du MSSS est atteinte : en 2018-2019, 89% des jeunes de 21 ans et plus ont été intégrés à une activité socio-professionnelle à la fin de leur scolarisation. Des travaux réalisés au sein du programme DI-TSA et DP, en collaboration avec les quatre commissions scolaires de la région, ont mené au dépôt d'une trajectoire harmonisée. Les travaux se poursuivront en 2019-2020 au sein du programme DI-TSA et DP afin d'améliorer les arrimages internes.
	5. Intégration sociale et communautaire				
😐	**5.1** Les personnes présentant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme qui ne présentent pas le potentiel de réaliser	Offrir aux usagers présentant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme des opportunités d'être intégrés à la communauté, notamment au moyen d'activités de jour valorisantes.	Développement de contrats de services avec des organismes communautaires dès septembre 2018.	DI-TSA et DP	Objectif ajouté, non prévu au plan initial : En cours de réalisation. En collaboration avec divers organismes de la région de Chaudière-Appalaches, le programme DI-TSA et DP est à déployer de nouvelles places pour la clientèle présentant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme permettant la réalisation d'activités

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
	une activité professionnelle n'ont pas tous accès à des activités socio-occupationnelles.				de jour valorisantes. En plus d'augmenter le nombre de places disponibles pour la clientèle présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, ce projet permet aux usagers présentant une déficience physique d'avoir maintenant accès à une programmation de services adaptée à leurs besoins, offre de services qui était peu développée en Chaudière-Appalaches.
☺	**5.2** La pratique du sport présente de multiples bienfaits pour tous, tant au niveau de la santé physique, psychologique que de l'intégration sociale. La clientèle présentant une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme fait face à de multiples défis d'accessibilité : barrières architecturales, difficultés de transport, offre de services peu développée ou variable selon le territoire.	Encourager la pratique du sport chez la clientèle présentant une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Favoriser l'intégration des personnes handicapées aux activités sportives existantes de leur milieu. Développer et harmoniser l'offre de services sur le territoire de Chaudière-Appalaches : créer de nouvelles opportunités dans la communauté.	En collaboration avec la direction de la santé publique, promouvoir l'importance et les bienfaits de la pratique du sport pour la clientèle présentant une déficience auprès des équipes de réadaptation du CISSS de Chaudière-Appalaches et de la communauté. Sensibiliser les intervenants et les gestionnaires à l'importance d'informer, puis accompagner les usagers dans l'expérimentation ou l'intégration à d'activités Outiller les organismes communautaires et les tables de concertation DI-TSA et DP afin qu'ils puissent intégrer la clientèle DI-TSA et DP et développer de nouvelles activités dans leurs territoires respectifs. Agir à titre d'experts-conseil auprès des intervenants et des partenaires dans la mise en place d'activités et d'initiation à	DI-TSA et DP et DSPu	Objectif ajouté, non prévu au plan initial : Réalisé en continu. Un comité sports adaptés créé au sein du programme DI-TSA et DP travaille en collaboration avec la Direction santé publique et divers partenaires, notamment des organismes communautaires et des municipalités, afin de créer des opportunités pour la clientèle de participer à des activités sportives dans leur milieu de vie. Diverses activités de promotion et d'initiation ont eu lieu au cours de la dernière année : salon de vélos adaptés, initiation au hockey-luge, au ski de fond et au ski alpin (ski assis) dans la communauté. Le comité a également collaboré, avec l'implication d'usagers, à la promotion du Tour cycliste des policiers du SPVM en août dernier au profit du Défi sportif Altergo. La tournée permet d'amasser des fonds et à des jeunes de divers milieux scolaires de participer à cet événement annuel rassembleur et inclusif sur le sport

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
			un sport adapté.		adapté.
	6. Accessibilité des lieux, des biens et des services				
☺	**6.1** Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès aux lieux, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	Améliorer l'accessibilité des lieux et des équipements.	Réserver annuellement au Plan de conservation de la fonctionnalité immobilière (PCFI), plan de conservation des équipements et mobilier (PCEM) et plan de conservation de l'équipement non médical (PCENM) un montant pour l'adaptation des services aux personnes handicapées.	DST	Réalisé, en continu. Rappel fait à tous les cadres de la direction des services techniques le 25 mars 2019.
			Procéder aux adaptations et achats identifiés prioritaires pour 2016-2018 (référence : liste établie par la Direction des services techniques).	DST	Réalisé en continu. Rappel fait à tous les cadres de la direction des services techniques le 25 mars 2019.
☺	**6.2** Les équipements et environnements ne sont pas toujours adaptés aux besoins des personnes handicapées (mobilier, aides techniques…).	Réduire les obstacles en lien avec les situations de handicap.	Sensibiliser les gestionnaires et le personnel du Service des approvisionnements au respect de la loi et des règles de pratique en approvisionnement des biens et services accessibles aux personnes handicapées (guide). Faire connaître le bulletin « Approvisionnement accessible ».	DRFA	Réalisé. Les membres de l'équipe des approvisionnements sont abonnés au bulletin « Approvisionnement accessible ». Depuis 2009, des travaux majeurs sont réalisés en continu dans les différentes installations, notamment : • L'ajout de la fonction vocale dans certains ascenseurs des principaux hôpitaux • L'abaissement des commandes dans les ascenseurs pour permettre l'activation par les usagers en fauteuil roulant • L'amélioration de l'accessibilité des toilettes • L'ajout de rampes d'accès et pentes

☺Réalisé ☹Reporté 😐En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
					dans les stationnements • L'abaissement des comptoirs d'accueil • L'ajout d'affichage • Le changement de poignées de portes • L'ajout des sous-titres. Une liste exhaustive est disponible en complément du présent bilan. En continu, la direction des services techniques assure un suivi rigoureux de cette liste. Au cours de la présente année, un irritant majeur a été identifié pour les personnes obèses et les personnes âgées au niveau du transfert sur les équipements de radiologie, qui sont trop hauts. Le prochain plan intégrera la planification d'achat d'équipements de radiologie mieux adaptés afin de rendre les transferts plus faciles à exécuter et plus sécuritaires pour la clientèle et le personnel.
			Ajouter une section aux appels d'offres sur l'accessibilité des produits et services aux personnes handicapées (préciser nos attentes selon le cas). Lors de la préparation des devis, tenir compte des besoins des personnes handicapées, s'il y a lieu, autant dans les processus d'appel d'offres maison que ceux produits par le Groupe d'achat en commun de l'Est du Québec (GACEQ).	DRFA	Réalisé. De façon continue, le Service des approvisionnements exerce une vigilance particulière auprès des gestionnaires afin que les préoccupations et les besoins relatifs à la clientèle, aux visiteurs ou aux employés handicapés soient exprimés au moment de négocier un dossier et que les devis soient conformes aux attentes.
			Rendre accessible à la Direction des	DI-TSA et DP	Réalisé. En continu, les devis pour l'appel

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
			ressources financières et de l'approvisionnement, au besoin, l'expertise-conseil des professionnels de la réadaptation (ex. : établissement des spécifications, analyse des propositions).		d'offres sont faits en collaboration avec les gestionnaires et professionnels de la réadaptation au besoin. Lors de l'ouverture d'appel d'offres, le requérant, ou son représentant (professionnel de la réadaptation), est invité à y participer pour vérifier la conformité et la qualité du produit.
☺	**6.3** Équipement non approprié pour recueillir les prélèvements pour les personnes handicapées (ex : paralysie cérébrale).	Permettre aux personnes handicapées de recueillir eux-mêmes leurs prélèvements comme les autres usagers.	Mettre à la disposition des personnes handicapées des fournitures adaptées à la cueillette de prélèvements (chapeaux d'urine).	DSI et collaboration DRFA, DSM pour prélèvement intra hospitalier.	Réalisé. Les fournitures sont disponibles dans les urgences et les services courants et plusieurs CLSC. Une démarche est en cours pour s'assurer qu'elles le soient dans tous les points de service CLSC.
☺	**6.4** Certaines tables d'examen sont trop hautes pour les personnes handicapées.		Se doter de tables d'examen motorisées qui permettent au médecin d'abaisser ou d'élever l'équipement au besoin.	DSI, DSP et collaboration DRFA	En continu, l'équipement est renouvelé au fur et à mesure.
☺	**6.5** Non-disponibilité d'un lève-personne sur rail au Service de radiologie de l'Hôpital de Thetford alors qu'il est nécessaire au traitement d'un patient lors de son rendez-vous.	S'assurer qu'un lève-patient sur rail soit disponible au Service de radiologie lorsqu'un patient qui en a besoin se présente à son rendez-vous.	Installer un lève-patient sur rail. Mettre en place un système de communication entre la centrale de rendez-vous et le Service de radiologie pour réserver un lève-patient portatif lorsque requis.	DSM	Réalisé : Les deux rails de lève-patient ont été installés et sont fonctionnels à l'Hôpital de Thetford.

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
	7. Prévention et sécurité				
😐	**7.1** Les plans de mesures d'urgence des diverses installations ne sont pas harmonisés. Ils ne comprennent pas tous des consignes claires concernant l'évacuation des personnes handicapées. Ils ne prévoient aucune mesure particulière pour s'assurer que les personnes ayant des problèmes de surdité soient rapidement avisées d'un danger nécessitant une évacuation des lieux. Certains établissements, dont le CRDP de Charny, ne sont pas munis d'intercom pour diffuser les messages d'urgence et d'évacuation.	S'assurer que tous les plans d'évacuation comprennent des consignes pour l'évacuation des personnes handicapées (en plus des personnes alitées). Informer la clientèle sur les mesure d'urgence et les modalités d'évacuation. Rassurer les personnes ayant un handicap quant à la présence de mesures d'urgence qui tiennent compte des besoins de la clientèle.	Réviser, mettre à jour et harmoniser les plans de mesure d'urgence. Afficher dans les salles d'attente le protocole établi en cas d'urgence ou d'évacuation. Former le personnel et assurer la récurrence de la formation annuelle.	DST	Partiellement réalisé, en cours : Les divers plans de mesures d'urgence (MPU) ont été mis à jour et harmonisés en février 2019. Ils sont disponibles sur l'Intranet de l'établissement. Dans les PMU, il est prévu que le personnel doit s'assurer qu'il ne reste plus personne dans le secteur lors d'un événement en effectuant une revue de tous les locaux. Dans la prochaine année, une affiche avec consignes et informations destinées aux usagers dans les salles d'attente sera réalisée, portant notamment sur la signification des codes de couleur. Elle indiquera aussi le responsable du secteur pour l'évacuation de la clientèle. En 2019-2020, il y aura vérification des établissements afin de répertorier ceux qui n'ont pas d'intercom et voir les alternatives possibles en cas d'évacuation (ex : avertisseur sonore). L'affiche informative destinée à la clientèle sera adaptée selon le cas. Pour la clientèle présentant une déficience auditive, des avertisseurs visuels sont installés dans les corridors de la plupart des CLSC et des CHSLD ainsi qu'au CRDP de Charny. En 2019-2020, la direction des services techniques fera une revue de tous les établissements pour répertorier les

☺ Réalisé ☹ Reporté 😐 En cours	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Responsables Personne/direction	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires
	Les usagers qui reçoivent des services dans un établissement entendent divers appels via l'intercom, qui font référence à des situations d'urgence, sans en connaître la signification.				avertisseurs et en ajouter au besoin. Formation : les nouveaux employés sont sensibilisés lors de la journée d'accueil. Les gestionnaires ont accès à la formation AXE 1 pour gestionnaires. Une formation annuelle est donnée dans tous les sites, et des tests sont faits au hasard. Des formations plus spécifiques seront données à raison d'un responsable par secteur. Une sensibilisation est prévue auprès des responsables désignés concernant les usagers présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (par exemple, ils peuvent se cacher en situation d'urgence).
	8. Partenaires				
☺	**8.1** Plusieurs partenaires rencontrent des difficultés dans l'adaptation de leurs services.	Soutenir les partenaires dans une approche de service conseil et de formation. Échéancier 2018-2019	Mettre en place un service de soutien aux partenaires (sensibilisation, formation, avis, conseil sur l'organisation des services aux personnes présentant une déficience).	DI-TSA et DP	Réalisé, en continu. Les partenaires peuvent s'adresser au guichet unique du programme pour formuler une demande.

5. Reddition de comptes

Politique gouvernementale - L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public :

Dossiers ayant fait l'objet d'une plainte au bureau du CPQS – Demande d'information pour OPHQ Année 2018-2019		
Motifs	**Contenu synthétique**	**Nombre**
Soins et services	*Cessation des services AVD- AVQ *Réévaluation des besoins concernant l'équipement	4
Accessibilité	*Refus d'offrir les services, mais réorientation vers services spécialisée	1
Droits particuliers	*Demande de services de bains et du programme d'adaptation à domicile.	1
Organisation du milieu/stationnement pour les handicapés	*CRDP - Travaux de réaménagement pour les espaces de stationnement (4 à 10 espaces)	1
	Total	**7**

Mesures d'accommodement dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services :

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

6. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

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

Madame Audrey Robitaille
Coordonnatrice du plan d'action
Coordonnatrice en réadaptation, clientèle déficience physique adulte
Direction du programme déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
9500, boulevard du Centre-Hospitalier, Lévis (Québec) G6X 0A1
Téléphone : 418 380-2064, poste 66197
audrey.robitaille@ssss.gouv.qc.ca
www.cisss-ca.gouv.qc.ca

ABRÉVIATIONS

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