

**PLAN D'ACTION 2020-2021  
À L'ÉGARD DES  
PERSONNES HANDICAPÉES**

Préparé et autorisé par la Direction du programme DI-TSA et DP

Déposé au le comité de direction  
du CISSS de Chaudière-Appalaches le 16 décembre 2020



## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Activités liées à la mission générale de l'organisation .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. Vision de l'organisation .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Comité de travail responsable du plan d'action et consultation de personnes handicapées et de leurs représentants .....</b>	<b>9</b>
<b>3. Identification des obstacles priorités et des mesures correctives retenues pour 2020-2021 .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation .....</b>	<b>24</b>
<b>ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>25</b>

## 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 s'inscrit en continuité des plans précédents. Il se décline en huit volets et poursuit l'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. Tout comme le plan 2019-2020, il comporte un volet axé sur les mesures retenues par l'établissement afin de favoriser l'intégration sociale, professionnelle et communautaire des personnes présentant une déficience.

Le contexte actuel de pandémie force l'établissement à restreindre le nombre d'objectifs et de mesures correctives retenues au plan et pourrait également influencer de manière significative le temps requis pour une pleine réalisation des objectifs visés. De plus, l'établissement a intégré au plan un objectif relié spécifiquement au contexte de pandémie. Cet objectif vise à prévenir le déconditionnement des personnes vulnérables, particulièrement celles ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme et celles ayant une problématique de santé physique, en cohérence avec le plan d'action ministériel COVID-19.

## 1. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités

Le 1<sup>er</sup> 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 : Alphonse-Desjardins, Beauce, Etchemin, Thetford et Montmagny-L'Islet. D'une superficie totale de 15 079 km<sup>2</sup>, 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 8<sup>e</sup> rang des régions sociosanitaires.

Le siège social du CISSS de Chaudière-Appalaches est situé à Sainte-Marie et 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, dont 48 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 :

<b>SECTEUR ALPHONSE-DESJARDINS</b>	
Bureau administratif de la Concorde	Centre d'activités de jour de Lévis – Desjardins EST (DI)
Centre d'activités de jour de Saint-Romuald (DI)	Centre d'activités de jour et services externes de Sainte-Claire (DI)
Centre d'activités de jour et services externes de Sainte-Marie (DI)	Centre d'activités de jour et services externes de Saint-Flavien (DI)
Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Saint-Romuald (DPJ)	Centre de réadaptation en déficience 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 pédopsychiatrie de Lévis
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 troubles du spectre de l'autisme de Saint-Apollinaire	CHSLD de Sainte-Claire
CHSLD de Sainte-Croix	CHSLD Sainte-Hénédine
CHSLD de Saint-Flavien	CHSLD de Saint-Gervais
CHSLD de Saint-Isidore	CHSLD de Saint-Raphaël
CHSLD de Saint-Sylvestre	CLSC d'Armagh
CLSC de Saint-Lazare-de-Bellechasse	CLSC et Centre de services externes pour les aînés de Laurier-Station
CLSC et CHSLD de Sainte-Marie	CLSC et Groupe de médecine de famille universitaire de Lévis (CLSC de Saint-Romuald et GMF-U)
Édifice Vincent-Chagnon	Entrepôt Wilfrid-Carrier (6125, rue 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 de Vincent-Chagnon	Hôtel-Dieu de Lévis
Maison de Naissance Mimosa	RAC Jumelé de Saint-Romuald (DI)
Santé et sécurité au travail de Saint-Jean-Chrysostome	Services externes de Laurier-Station (DI)
Siège social et Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Sainte-Marie	
<b>SECTEUR BEAUCE ET ÉTCHEMINS</b>	
Buanderie de Beauceville	Centre d'activités de jour de Saint-Georges (DI)
Centre d'activités de jour de Saint-Prosper (DI)	Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Saint-Joseph-de-Beauce
Centre multiservices de santé et de services sociaux de Beauceville (CLSC, CHSLD, CRD, CRDP)	Centre multiservices de santé et de services sociaux de Lac-Étchemin (CLSC, CHSLD, GMF)
Centre multiservices de santé et de services sociaux de Saint-Georges (CLSC, DI, DPJ, Jeunesse, SST)	CHSLD du Séminaire
CHSLD Richard-Busque	CLSC de La Guadeloupe
CLSC Saint-Gédéon-de-Beauce	CLSC de Saint-Joseph de Beauce
CLSC et CHSLD de Saint-Prosper	Groupe de médecine de famille universitaire (Sainte-Justine)
Hôpital de Saint-Georges	Maison de la famille de Saint-Georges

RAC 127 <sup>e</sup> Rue (DI)	RAC Jumelé de Saint-Georges (DI)
Résidence de l'Émeraude (SM)	Résidences 315-321-323 (SM)
<b>SECTEUR MONTMAGNY-L'ISLET</b>	
Centre d'activités de jour et services externes de L'Islet-sur-Mer (DI)	Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Montmagny
Centre de services externes André-Wingen (SST, RH, RF)	CHSLD de Cap-Saint-Ignace
CHSLD de Sainte-Perpétue	CHSLD de Saint-Eugène
CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet	CLSC de Saint-Antoine-de-l'Île-aux-Grues
CLSC de Saint-Fabien-de-Panet	CLSC de Saint-Pamphile
CLSC et CHSLD de Montmagny	CLSC et CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli
Hôpital de Montmagny	RAC 11 <sup>e</sup> Rue (DI)
RAC du Côteau (DI)	RAC L'islois (SM)
<b>THETFORD-MINES</b>	
Centre d'activités de jour Dumais-Nord (DI)	Centre d'activités de jour Notre-Dame (DI)
Centre multiservices de santé et de services sociaux Donat-Grenier	CHSLD Denis-Marcotte
CHSLD Lac-Noir	CHSLD Marc-André-Jacques
CHSLD René-Lavoie	CHSLD Saint-Alexandre
CLSC D'ADSTOCK	CLSC DE DISRAËLI
CLSC de Thetford Mines	CLSC d'East-Broughton
Hôpital de Thetford Mines	Santé au travail de Thetford Mines

### 1.1. 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.).

## **1.2. Vision de l'organisation**

Le CISSS de Chaudière-Appalaches place les usagers au cœur 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 efficaces, 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.

## **2. 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 :

Monsieur Francis Audet, conseiller cadre, Service des communications et des relations publiques, DRHCAJ

Madame Marie-Josée Bélanger, Association de loisirs pour personnes handicapées dans l'Islet - Sud (ALPHIS), Saint-Pamphile

Madame Annick Bouchard, directrice adjointe, DSM - Volet services diagnostiques

Valérie Bouffard, technicienne en bâtiment, Planification immobilière et gestion de projets immobiliers, DST

Monsieur Martin Fortin, chef de service, Planification et gestion de projets immobiliers - secteur Sud (Beauce, Etchemins, Thetford), DST

Monsieur Guillaume Allard, chef de service des mesures d'urgence et des stationnements, DST

Madame Karine Fournier, conseillère en bâtiment, Planification immobilière – secteur Nord, DST

Madame Nicole Garant, spécialiste en procédé administratif, Service des approvisionnements et de la gestion contractuelle, DRFA

Madame Alexia Grenier, technicienne en bâtiment, Planification immobilière et gestion de projets immobiliers, DST

Claudine Lelièvre, ergothérapeute, Déficience visuelle, DI-TSA et DP

Monsieur Michel Lemay, directeur général, Au voilier de Lili, Lotbinière

Madame Lisa Mathieu, coordonnatrice clinico-administrative, DSI – Volet gestion des opérations en santé physique secteurs Thetford, Beauce et Etchemins

Monsieur Claude Rainville, coordonnateur du Service des relations de travail, de la rémunération, avantages sociaux, dotation et activités de remplacement, DRHCAJ

Madame Audrey Robitaille, coordonnatrice en réadaptation, clientèle déficience physique adulte, Programme DI-TSA et DP, et coordonnatrice du plan d'action

Madame Marie-Michèle Roy, Grand-Village, Saint-Nicolas

Madame 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](mailto:richard_penney@ssss.gouv.qc.ca)

### 3. Identification des obstacles priorités et des mesures correctives retenues pour 2020-2021

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
<b>1. APPROPRIATION DE L'APPROCHE INCLUSIVE</b>						
1.1. Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès aux lieux, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	<p>Concevoir et organiser l'environnement et l'organisation des services sans obstacle, accessibles et répondant aux besoins de tous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approche inclusive dès la conception du service ou lieu;</li> <li>• Approche adaptative ou corrective pour les services en place.</li> </ul> <p>Impliquer des usagers partenaires lors de la planification, l'acquisition d'équipements ou la mise en œuvre de projets d'aménagement ou de réaménagement.</p>	<p>Formaliser l'engagement du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'égard d'un milieu inclusif dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'élaboration des politiques cliniques ou administratives;</li> <li>• L'identification de cibles prioritaires : sections suivantes;</li> <li>• Les formulaires de planification des projets organisationnels (cibles : bureau de projets, PCEM, PCENM, PCFI, PMO);</li> <li>• La représentativité des personnes handicapées au bureau d'expérience-usager.</li> <li>• Les nouveaux devis, en impliquant des usagers partenaires lors de la planification d'acquisition</li> </ul>	<p>Plan d'action présenté au Comité de direction (26 novembre 2019) et adopté par le conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches (4 décembre 2019).</p> <p>Plan d'action adopté diffusé sur l'intranet et le site web.</p> <p>Nombre de projets pour lesquels un usager partenaire a été impliqué dans le but d'améliorer</p>	Comité de direction (Richard Penney-Audrey Robitaille)	En continu	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
		d'équipements ou de projets d'aménagement ou réaménagement.	l'accessibilité aux lieux, aux équipements et aux services.			
		<p>Sensibiliser les gestionnaires à l'expérience-usager des personnes ayant une limitation et à l'approche inclusive. Présentation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de gestion élargi du programme DI-TSA-DP</li> <li>Comité des directions du CISSS de Chaudière-Appalaches</li> </ul>	<p>Plan d'action présenté au Comité de direction et adopté par le conseil d'administration.</p> <p>Plan d'action adopté diffusé sur l'intranet et le site web.</p> <p>Présentation du plan d'action au sein des différentes directions (dates)</p>	DGA-PSR et l'ensemble des directions	Mars 2021	
<b>2. ACCUEIL/ACCÈS ET MOYENS DE COMMUNICATION</b>						
2.1. Dans les salles d'attente, lors de consultation, ou d'hospitalisation, certains usagers présentant une déficience (auditive, visuelle, un trouble de la parole ou de langage) ont de la difficulté à se faire	Développer de nouvelles modalités permettant de repérer la clientèle présentant des besoins particuliers en matière de communication afin de faciliter la prestation de services lors des visites dans les hôpitaux, en CLSC ou autres installations.	<p>Expérimenter un système de repérage avec autocollants sur la carte d'assurance maladie des personnes qui présentent une déficience visuelle ou auditive.</p> <p>Former les agentes administratives de l'accueil des divers points de</p>	<p>Système de repérage en place (projet pilote)</p> <p>Listes des personnes formées</p>	DI-TSA et DP (Claudine Lelièvre), DSM, DRHCAJ	Mars 2021	Objectif du plan précédent reporté en raison du contexte pandémique.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
comprendre ou à entendre les messages diffusés par intercom ou par téléviseur.		services à l'utilisation de cette modalité.				
	Permettre aux personnes malentendantes ou qui présentent un trouble de l'audition d'avoir accès à l'information relative à leurs soins et services, en temps opportun.	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, jeton vibrant, contact personnalisé.	Présence de modalités de communication alternatives : système visuel, jeton vibrant ou autre dans les installations.	DI-TSA et DP (Audrey Robitaille), DRI (Martin Ouellet) DSM, DST (Martin Fortin)	Mars 2021	Projet en cours d'expérimentation au CRIC : L'appel-usager, avec utilisation d'un jeton vibrant ou d'un téléavertisseur, pour informer l'utilisateur qu'il est attendu en consultation. En attente de résultats qui permettront d'orienter les actions futures.
	Mettre en place des systèmes de communication adaptés	Dans le cadre de la révision de devis techniques, considérer la mise en place d'installations similaires à celle qui est utilisée à la réception du CLSC Desjardins (système visuel).			En continu	Projet mis en pause puis repris à l'autonome 2020.
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	Liste des personnes formées		DI-TSA et DP (Audrey Robitaille) et DSM	En continu, vu le mouvement de personnel	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
		sécurité à l'entrée des hôpitaux).				
2.2. Les usagers admis à l'Hôtel-Dieu de Lévis entendent, de leur chambre, les appels diffusés par 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 également la quiétude qui est nécessaire au repos de la clientèle.	Éliminer une source de stress inutile aux usagers 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 des modalités de communication alternatives aux appels par intercom entre les membres du personnel : montre intelligente, téléavertisseur	Présence d'une modalité de communication alternative	DSI (Frédéric Boivin) et DRI	Mars 2021	Projet portant sur l'utilisation de montres intelligentes par le personnel de soins en expérimentation à Hôtel-Dieu de Lévis aux 7-8-9 <sup>e</sup> étages. Le projet a été concluant au plan clinique. Enjeux rencontrés au plan technologique qui nécessitent des ajustements avec la direction des ressources informationnelles, avant de poursuivre le projet. Le contexte pandémique a causé une suspension du projet. Il est visé de reprendre en 2021.
<b>3. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC (ART. 26.5, P. 17)</b>						
3.1. Il y a plusieurs portes d'entrée pour accéder 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 le recours à divers	Permettre à l'ensemble des usagers d'avoir accès facilement à l'information sur les services offerts par l'établissement, notamment pour les personnes présentant une déficience.	Développer un module d'information sur le site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches concernant les services et programmes disponibles aux personnes handicapées et à leurs familles.  Rendre disponible la	Présence du module d'information  Présence sur le site	DI-TSA et DP et DRHCAJ (Francis Audet)	Mars 2021	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
services du CISSS.		documentation relative aux services offerts et aux programmes d'allocation.	web de cadres de référence sur les services offerts, dont le programme révisé d'allocation financière liée au répit et aux activités de vie quotidienne et domestique.			
<p><b>3.2.</b> L'accès à l'information portant sur les divers programmes et services offerts par l'établissement peut représenter un défi pour certaines personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience (intellectuelle, visuelle, auditive, ou du langage).</p>	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.	<p>Déposer des guides et dépliants au contenu simplifié et accessible pour faciliter la compréhension des programmes et services.</p> <p>Poursuivre le dépôt de documents adaptés conformes aux standards.</p> <p>Impliquer des usagers pour assurer la réponse à leurs besoins.</p> <p>Impliquer les professionnels du programme DI-TSA-DP pour l'adaptation de documents et d'outils de communication.</p>	<p>Présence sur le site web de dépliants explicatifs portant sur les programmes et services offerts (répit, allocation directe)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaires PDF interactifs disponibles.</li> <li>• Formulaires utilisables avec lecteur d'écran.</li> <li>• Capsules vidéo comportant des sous-titres.</li> </ul>		En continu	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
<b>4. EMPLOI – ACCÈS À L'ÉGALITÉ, INTÉGRATION ET MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES</b>						
4.1. L'établissement n'a pas de politique 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.	Politique déposée et disponible	DRHCAJ, Simon Tremblay et Samuel Rioux	Mars 2021	Objectif présent au plan 2019-2020. Les travaux visant le dépôt et l'adoption de la politique, prévus pour juin 2020, ont été retardés en raison de la situation pandémique. Les travaux reprendront prochainement.
4.2. Nombre limité de milieux de stages ou d'opportunités d'emploi au sein de l'organisation favorisant l'intégration des personnes ayant une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (DP, DI ou TSA).	Faire du CISSS de Chaudière-Appalaches un employeur exemplaire en créant des opportunités de stages et de travail au sein de l'établissement.	Identifier les secteurs d'activités les plus propices à accueillir des stagiaires ou employés présentant une déficience et les conditions facilitant leur intégration.	Nb de personnes embauchées Nombre de stagiaires intégrés à l'organisation ayant une déficience	DI-TSA et DP, DRHCAJ, DST (Bruno Beaulieu) DSM (Annick Bouchard) DSI (Lisa Mathieu) DREU	Mars 2021	Objectif présent au plan 2019-2020 mais non achevé en raison de la pandémie. Des démarches ont été amorcées avec la direction des ressources humaines et des opportunités de stages ont été identifiées en collaboration avec diverses directions de l'établissement, notamment la direction des soins infirmiers, la direction des services multidisciplinaires et la direction des services techniques. A poursuivre.
	Sensibiliser les différentes directions à l'importance d'intégrer les personnes vivant avec un handicap.	Convenir d'une trajectoire de collaboration avec le Service de la santé et de la sécurité au travail et le programme DI-TSA et DP. Mise en place d'un projet pilote dans un secteur d'activité, en collaboration avec le comité en intégration au travail DI-TSA et des professionnels de la déficience physique	Nombre d'utilisateurs ayant bénéficié du projet		Mars 2021	
	Favoriser l'embauche de personnes présentant une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Rendre accessible l'expertise-conseil des professionnels de la réadaptation pour soutenir l'intégration				Poursuivre le projet visant	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
		à procurer aux usagers des opportunités d'entraînement à la reprise de tâches manuelles ou d'entretien des installations.	ayant bénéficié du projet			
<p>4.3. Les jeunes présentant une déficience (DP, DI ou TSA) n'ont pas tous accès à une activité socio-professionnelle à la fin de leur scolarisation.</p> <p>La démarche Transition école-vie active (TEVA) est implantée en Chaudière-Appalaches, mais les trajectoires de services et de collaboration ne sont pas optimales.</p>	<p>Assurer une activité socio-professionnelle lors de la fin de la scolarisation des jeunes de 21 ans et plus. Atteindre minimalement la cible de 90 % fixée par le MSSS.</p> <p>Améliorer la fluidité du processus TEVA au sein de l'établissement et avec les quatre centres de services scolaires</p>	<p>Poursuite des travaux de la Table des coaches TEVA créée en 2019-2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le déploiement de la démarche TÉVA au sein de la région et prévoir des modalités de régulation du processus afin de bonifier la démarche localement et régionalement ;</li> <li>Devenir une communauté de pratique visant le développement et le partage de l'expertise régionale au sujet de la démarche TÉVA ;</li> <li>Bonifier et diffuser une boîte à outils TÉVA afin de soutenir les intervenants des deux réseaux dans l'actualisation de la démarche TÉVA dans</li> </ul>	<p>Atteinte de la cible ministérielle 90 %</p> <p>Présence d'une trajectoire définie et appliquée sur l'ensemble du territoire</p> <p>Présence d'une communauté de pratique, nombre de rencontres</p> <p>Outils disponibles dans la nouvelles plateforme web accessible aux intervenants des centres de services scolaires et des</p>	DI-TSA et DP	Mars 2021	<p>Objectif présent au plan 2019-2020 mais partiellement atteint en raison du contexte pandémique. En 2019-2020, 13 des 27 jeunes finissants de 21 ans ou plus ayant une déficience ou un TSA n'ont pas terminé la démarche d'intégration socioprofessionnelle. Le contexte pandémique a influencé l'atteinte de la cible : interventions délestées, réduction des activités en entreprise.</p> <p>La Table des coaches TEVA regroupe des conseillères pédagogiques des quatre centres de services scolaires ainsi que des intervenants du CISSS.</p>

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
		les milieux ; • Planifier l'intégration du secteur adulte et des écoles régionales dans le déploiement de la démarche TÉVA.	programmes cliniques du CISSS.			
<b>5. INTÉGRATION SOCIALE ET COMMUNAUTAIRE</b>						
5.1.L'intégration au marché du travail représente un défi pour plusieurs personnes présentant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme. Plusieurs n'auront pas le potentiel de réaliser une activité professionnelle sur le marché du travail régulier, certains devront intégrer des plateaux de travail adaptés ou auront besoin d'un soutien particulier. Pour d'autres, l'intégration sociale devra s'actualiser par la réalisation d'une activité socio-occupationnelle	Offrir aux usagers présentant une déficience, ou un trouble du spectre de l'autisme, notamment les jeunes de 21 ans qui terminent leur scolarité, des opportunités d'être intégrés à la communauté, au moyen d'activités de jour valorisantes jour ou activités de préparation et soutien à l'intégration au travail.  Offrir une programmation de services adaptée aux besoins de la clientèle présentant une déficience ou un trouble su spectre de l'autisme.	Développer et maintenir de nouvelles places de type activités de jour, plateaux de travail ou stages.  Intensifier l'offre de services actuelle liées aux activités socio-professionnelles et communautaires, en établissement et dans la communauté.	Nombre de places additionnelles développées en activités de jour ou contributives (plateaux de travail et stages)  Fréquentation de la clientèle (jours-présence) .	DI-TSA et DP	Mars 2021	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
valorisante.						
<p><b>5.2.</b> La pratique du sport présente de multiples bienfaits pour tous, tant sur le plan de la santé physique, psychologique que de l'intégration sociale. La clientèle présentant une déficience (DI, TSA ou DP) fait face à de multiples défis d'accessibilité : barrières architecturales, difficultés de transport, offre de services peu développée et variable selon le territoire.</p>	<p>Encourager la pratique du sport chez la clientèle présentant une déficience, DI, TSA ou DP.</p> <p>Développer et harmoniser l'offre de services sur le territoire de Chaudière-Appalaches :</p> <p>-Favoriser l'intégration des personnes handicapées aux activités sportives existantes de leur milieu.</p> <p>-Créer de nouvelles opportunités dans la communauté.</p>	<p>Comité sport adapté : Promouvoir les bienfaits de la pratique du sport auprès des équipes de réadaptation et la communauté. Outiller les organismes communautaires dans l'intégration de la clientèle et le développement de nouvelles activités dans leurs territoires respectifs.</p> <p>Agir à titre d'experts-conseil pour soutenir la mise en place d'activités et d'initiation à un sport adapté.</p>	<p>Nombre d'activités de promotion ou d'initiation réalisées par le comité sport adapté</p>	<p>DI-TSA et DP (Audrey Robitaille)</p>	<p>En continu</p>	<p>Poursuite du projet visant à favoriser l'accès à des activités aquatiques adaptées. Projet ralenti en raison du contexte pandémique. Le programme d'aide financière est confirmé pour les deux prochaines années.</p> <p>Un projet de partenariat est débuté avec le programme <i>Au-delà des limites</i> de Parasport Québec pour favoriser la promotion du sport adapté au Québec.</p>
<p><b>5.3.</b> Dans le contexte actuel de pandémie, les personnes vulnérables, plus particulièrement celles ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme et celles ayant une problématique de santé physique sont à</p>	<p>Prévenir le déconditionnement des personnes ayant une déficience, un trouble du spectre de l'autisme ainsi que celles ayant une problématique de santé physique</p>	<p>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action pour la prévention du déconditionnement des personnes</p>	<p>Livrables intégrés au plan d'action spécifique à la prévention du déconditionnement</p>	<p>DI-TSA-DP Émilie Moisan-De Serres</p> <p>Comité composé de représentants du programme, d'usagers partenaires et de partenaires communautaires</p>	<p>Mise en œuvre complète du plan prévue pour janvier 2021</p>	<p>Plan d'action produit par le programme DI-TSA-DP disponible en pièce jointe.</p> <p>Ce plan comporte une quinzaine d'objectifs mettant à contribution les équipes cliniques du programme, en collaboration avec les usagers et leurs familles, les responsables de ressources d'hébergement et les partenaires communautaires.</p>

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
risque de déconditionnement (moteur, social, psychologique) et, pour la clientèle pédiatrique, de retard de développement dû aux mesures de confinement. Ce déconditionnement sur le plan de la santé physique ou mentale entraîne des effets néfastes.	Cet objectif constitue une priorité inscrite au plan d'action ministériel COVID-19 : Plan d'action pour une deuxième vague (Axe 2, action 3).			Collaboration avec la DRHCAJ, volet communications, les directions SAPA et Santé publique		
<b>6. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, BIENS ET SERVICES</b>						
<p><b>6.1.</b> Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès aux installations, aux équipements et aux modes de dispensation des services.</p> <p>Par exemple, dans certaines installations, des salles de toilette ne sont pas adaptées, les commandes pour ascenseurs et les comptoirs d'accueil sont trop hauts pour</p>	<p>Améliorer l'accessibilité des installations, des équipements et des services.</p> <p>Réduire les obstacles en relation avec les situations de handicap.</p> <p>Rendre accessible aux directions des services techniques et des ressources financières et de l'approvisionnement, l'expertise-conseil des professionnels de la réadaptation</p>	<p>Réserver annuellement au PCFI, PCEM et PCENM un montant pour l'adaptation des services.</p> <p>Procéder en continuité aux adaptations et achats identifiés prioritaires pour 2020-2021 (réf. liste établie par la DST) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ajout de la fonction vocale dans certains ascenseurs des hôpitaux</li> <li>• L'abaissement des commandes dans les ascenseurs</li> </ul>	<p>Montant réservé au PCFI, PCEM et PCENM</p> <p>Liste des adaptations requises et réalisées fournie par la DST.</p>	<p>DST (Martin Fortin), DRFA (Nicole Garant)</p>	<p>En continu</p> <p>Plan échelonné sur 3 ans, 2019-2022</p>	<p>Une liste exhaustive est disponible en complément du présent bilan. En continu, la direction des services techniques assure un suivi rigoureux de cette liste.</p>

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
les personnes en fauteuil roulant.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'amélioration de l'accessibilité des toilettes</li> <li>• L'ajout de rampes d'accès et pentes dans les stationnements</li> <li>• L'abaissement des comptoirs d'accueil.</li> </ul>				
<b>6.2.</b> Les personnes obèses et les personnes âgées éprouvent des difficultés à réaliser leur transfert sur les équipements de radiologie, imagerie et les tables d'examen, ces derniers étant trop hauts.	Permettre la réalisation de transferts sécuritaires aux tables d'examen et équipements de radiologie	<p>Se doter d'équipements adaptés et de tables d'examen motorisées qui permettent au personnel et médecins d'élever ou abaisser l'équipement au besoin.</p> <p>Remplacement graduel pour chacun des hôpitaux.</p>	Nombre d'équipement adapté ajouté dans les diverses installations	DST et DSM	En continu	Un budget spécifique est réservé annuellement à cet effet. Remplacement graduel pour chacun des hôpitaux.
<b>6.3.</b> Pour diverses installations, les usagers présentant des difficultés dans la réalisation des transferts et des déplacements, de même que les parents qui accompagnent un enfant, font face régulièrement à un manque de places de stationnement.	Offrir un nombre suffisant de places de stationnement pour faciliter l'accès aux services dans les différentes installations.	<p>Augmenter le nombre de places de stationnement destinés aux personnes handicapées.</p> <p>Reproduire dans les installations, la formule adoptée au CRDP de Charny, soit d'offrir des places mixtes destinées aux familles et aux personnes handicapées, ce qui augmente le nombre total de places disponibles.</p>	Nombre de places additionnelles dans les stationnements des diverses installations	DST (Guillaume Allard)	Mars 2021	Se poursuit en continu, en fonction des demandes adressées.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
<p><b>6.4.</b> Les usagers qui reçoivent des services au Centre de réadaptation en déficience physique de Charny (CRDP) et au Centre multiservices de santé et de services sociaux Paul-Gilbert et qui utilisent le transport en commun n'ont pas accès à un parcours sécuritaire pour se rendre aux deux installations.</p>	<p>Permettre à la clientèle d'avoir accès de manière autonome et sécuritaire aux installations situées à Charny</p>	<p>Évaluer le parcours qui mène aux deux installations afin de le rendre sécuritaire pour les piétons et les utilisateurs du transport en commun.</p> <p>Mettre à contribution l'expertise des spécialistes en orientation et mobilité du programme déficience visuelle, et d'ergothérapeutes en déficience motrice adulte</p> <p>Émettre à la Ville de Lévis les recommandations et contribuer à leur actualisation.</p>	<p>Présence d'un arrêt sur le parcours de la Société de transport de Lévis du côté du CRDP.</p> <p>Présence d'une traverse de rue et d'un parcours sécuritaire</p>	<p>DI-TSA et DP , programme Déficience visuelle (Claudine Lelièvre)</p>	<p>Mars 2021</p>	<p>Objectif du plan 2019-2020 qui doit être poursuivi : Un arrêt d'autobus de la STL est maintenant présent du côté du Centre multiservices Paul Gilbert et du CRDP de Charny et deux arrêts obligatoires ont été ajoutés sur le boulevard du centre hospitalier afin de sécuriser la traverse de rue à proximité des deux installations. Par contre, aucun feu sonore n'a été ajouté et certains enjeux de sécurité demeurent.</p> <p>Les démarches se poursuivront avec la Ville de Lévis en fonction des recommandations qui seront émises par les professionnels.</p>
<p><b>7. PRÉVENTION ET SÉCURITÉ</b></p>						
<p><b>7.1.</b> Les plans de mesures d'urgence (PMU) des diverses installations ne comprennent pas tous des consignes claires concernant l'évacuation des personnes handicapées.</p> <p>De plus, certains usagers ayant des</p>	<p>S'assurer que tous les plans d'évacuation comprennent des consignes pour l'évacuation des personnes handicapées (en plus des personnes alitées).</p> <p>Informers la clientèle sur les mesure d'urgence et</p>	<p>Réviser, mettre à jour et harmoniser les plans de mesures d'urgence.</p> <p>Afficher dans les salles d'attente le protocole</p>	<p>Plans mis à jour disponibles sur l'intranet de l'établissement.</p> <p>Répertoire documentant la</p>	<p>DST, Guillaume Allard.</p>	<p>Mars 2021</p>	<p>Objectif du plan 2019-2020 qui se poursuit. Plusieurs affiches indiquant la signification des codes de couleur ont été retirées à la demande des équipes cliniques car l'information semblait plutôt générer de l'inquiétude aux usagers.</p> <p>Une démarche sera réalisée en collaboration avec le service des communications afin de produire une affiche indiquant aux usager la présence d'un protocole et de personnel formé en cas d'évacuation. Une priorité</p>

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
difficultés ou incapacité à se déplacer de manière autonome sont inquiets face au déroulement d'une éventuelle évacuation.	les modalités d'évacuation.  Rassurer les personnes ayant un handicap quant à la présence de mesures d'urgence qui tiennent compte de leurs besoins.	établi en cas d'urgence ou d'évacuation incluant l'information sur la présence d'un protocole et de personnel formé pour assister les personnes à mobilité réduite.  Former le personnel et assurer la récurrence de la formation annuelle.	présence d'affiches installées dans les salles d'attente des diverses installations.  Capsules vidéo démontrant les procédures d'évacuation de la clientèle			d'affichage sera accordée aux installations qui desservent la clientèle ayant une déficience.  En raison du grand mouvement de personnel, la DST a débuté la production de capsules vidéo démontrant au personnel les procédures d'évacuation. Ces capsules sont personnalisées à la réalité de chaque installation.
7.2. Au CRDP de Charny, on dénote l'absence d'un système d'intercom pour informer la clientèle d'une situation d'urgence ou d'évacuation	Informer la clientèle efficacement de toute situation urgente ou d'évacuation.	Au CRDP de Charny, en l'absence d'un intercom, convenir de la façon de procéder à l'appel de la clientèle en cas d'urgence. Vérifier toutes les installations afin de répertorier celles qui n'ont pas d'intercom et voir les alternatives possibles en cas d'évacuation (ex. : avertisseur sonore).	Répertoire des installations n'ayant pas d'intercom et identification de la mesure alternative	DST, Guillaume Allard. Et DRI (Alain Larouche)	Mars 2021	Objectif présent au plan 2019-2020 mais non compété. La DST a émis la liste des installations et leur (s) système (s) de communication.  Une tournée des installations était prévue au printemps 2020, elle devrait être réalisée au cours du mois de décembre 2020.
7.3. Certains plans de mesures d'urgence ne prévoient aucune mesure particulière permettant d'informer les personnes présentant une	Informer adéquatement la clientèle présentant une déficience auditive de situations d'urgence et d'évacuation.	Procéder à une vérification de toutes les installations pour répertorier les avertisseurs visuels et en ajouter au besoin.	Répertoire des installations ayant un avertisseur visuel et les ajouts à prévoir.	DST, Guillaume Allard.	Mars 2021	Objectif présent au plan 2019-2020 mais non achevé.  Certains secteurs qui desservent la clientèle ayant des troubles auditifs ont des avertisseurs visuels. Une tournée des installations était prévue au

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
déficience auditive d'un danger nécessitant une évacuation des lieux.						printemps 2020, elle sera réalisée au cours du mois de décembre 2020.
<b>8. PARTENAIRES</b>						
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.  Informers les partenaires de l'existence d'un tel service et des modalités d'accès.	Assurer la poursuite du service de soutien aux partenaires (sensibilisation, formation, avis, conseil sur l'organisation des services aux personnes présentant une déficience).  Indiquer la trajectoire d'accès à ce service, par le guichet d'accès DI-TSA et DP, sur le site internet.	Nombre de dossiers partenaires créés ou ré-ouverts au guichet unique.  Information présente sur le site internet	DI-TSA et DP	En continu	Dans le contexte de pandémie, l'établissement intensifie ses modalités de communication avec ses partenaires, notamment les partenaires communautaires et les ressources d'hébergement, afin de les soutenir dans l'adaptation de leur offre de services, en respect des orientations ministérielles et des mesures de prévention et contrôle des infections en vigueur.

#### **4. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation**

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

Madame 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](mailto:audrey.robitaille@ssss.gouv.qc.ca)

[www.ciass-ca.gouv.qc.ca](http://www.ciass-ca.gouv.qc.ca)

## ABRÉVIATIONS

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

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

**Québec** 

[www.cisss-ca.gouv.qc.ca](http://www.cisss-ca.gouv.qc.ca)

