

# **BILAN DU PLAN D'ACTION 2023-2024**

**À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme  
et déficience physique**

**CISSS du Bas-Saint-Laurent**

**septembre 2024**

Table des matières

1. Introduction .....	3
2. Présentation du CISSS du Bas-Saint-Laurent.....	3
3. Engagement du CISSS du Bas-Saint-Laurent .....	6
4. Groupe de travail.....	8
5. Bilan du plan d'action 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées .....	9
6. Plaintes.....	18
7. Adoption et diffusion du plan d'action .....	18
8. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation .....	18

## 1. Introduction

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées s'inscrit dans le respect de différents articles de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q.,C.E-20.1), notamment les articles :

- 1.1. La présente loi vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et par une publication des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics et privés, à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens en prévoyant diverses mesures visant les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard.
- 1.2. Indique que chaque ministère et chaque organisme public qui emploient au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adoptent, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Ce plan doit être produit et rendu public annuellement.
- 1.3. Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

En complément à cette loi, la politique gouvernementale à part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité et la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées sont des cadres de référence pour orienter les actions ciblées par le CISSS du Bas-Saint-Laurent.

De plus, la politique « *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* » repose sur deux (2) grandes orientations qui sont l'obligation d'accommodement, qui découle du droit à l'égalité, et la démarche proactive pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024 du CISSS du Bas-Saint-Laurent vise à réduire les obstacles physiques et sociaux pour son personnel ainsi que pour la clientèle présentant un handicap.

## 2. Présentation du CISSS du Bas-Saint-Laurent

### OCCUPATION DU TERRITOIRE

Plusieurs municipalités de la région du Bas-Saint-Laurent longent la rive sud du fleuve Saint-Laurent sur quelque 320 kilomètres de côtes, entre La Pocatière et Les Méchins. D'autres villes, villages et paroisses du territoire sont localisés sur les terres du Haut-Pays et sur celles des vallées du Témiscouata et de La Matapédia, bordées au sud par les frontières du Nouveau-Brunswick et du Maine (États-Unis). En 2022, la région comptait 200 507 habitants au total, répartie dans huit (8) MRC (municipalité régionale de comté). Les municipalités régionales de comté (MRC) de Kamouraska, de Rivière-du-Loup, du Témiscouata et Les Basques composent le secteur Ouest de la région (aussi appelé KRTB). Le secteur Est regroupe les MRC de Rimouski-Neigette, La Mitis, La Matapédia et La Matanie. Selon les données de 2020, le Bas-Saint-Laurent présentait une proportion de 22,5 enfants handicapés pour 1 000 habitants comparativement à l'ensemble du Québec qui en comptait 25.

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

### **Installations de Kamouraska**

- Hôpital Notre-Dame-de-Fatima;
- CLSC de Saint-Pascal et de La Pocatière;
- Centre d'hébergement de Saint-Pacôme et Villa Maria;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et en déficience physique Thérèse Martin;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse du Kamouraska.

### **Installations de Rivière-du-Loup**

- Centre hospitalier régional du Grand-Portage;
- CLSC de Rivière-du-Loup, de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs, de L'Isle-Verte, de Saint-Épiphanie, de Saint-Cyprien;
- Centres d'hébergement de Rivière-du-Loup, de Chauffailles et Centre d'hébergement de Saint-Cyprien;
- Maison des aînés et alternatives de Rivière-du-Loup;
- Centre de réadaptation en déficience physique de Rivière-du-Loup;
- Centres multiservices en DI-TSA de Rivière-du-Loup et de St-Cyprien;
- Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse de Rivière-du-Loup;
- Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Rivière-du-Loup;
- Aire ouverte de Rivière-du-Loup.

### **Installations du Témiscouata**

- Hôpital de Notre-Dame-du-Lac;
- CLSC de Pohénégamook, de Cabano, de Dégelis, de Lac-des-Aigles et de Rivière-Bleue;
- Centre d'hébergement de Squatec, Saint-Louis-du-Ha! Ha! et de Rivière-Bleue;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse du Témiscouata;
- Centre de services externes en DI-TSA du Témiscouata.

### **Installations des Basques**

- Centre hospitalier Trois-Pistoles;
- Centre d'hébergement Trois-Pistoles;
- CLSC de Saint-Clément, de Saint-Jean-de-Dieu, de Trois-Pistoles;
- Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation des Basques;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse des Basques;
- Centre de services externes en DI-TSA de Trois-Pistoles.

### **Installations de Rimouski-Neigette**

- Hôpital régional de Rimouski; Centre d'hébergement de Rimouski;
- CLSC de Rimouski (services psychosociaux);
- CLSC du 135 (soutien à domicile);
- CLSC du 180 (jeunesse-enfance-famille);
- CLSC de St-Fabien;
- CLSC de St-Narcisse;
- Centre de réadaptation en déficience physique de Rimouski-Neigette;
- Centre de services externes de Rimouski;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse Pierre-Saindon;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Rimouski-Neigette;
- Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Rimouski-Neigette;
- Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Arthur-Buies;
- Centre administratif (355, boulevard Saint-Germain Ouest);
- Centre administratif Pierre-Saindon (288, rue Pierre-Saindon);
- Centre administratif (325, rue Saint-Jean-Baptiste Est);

### **Installations de La Mitis**

- Centre hospitalier de La Mitis;
- Résidence Mon Parcours;
- CLSC de La Mitis, CLSC de Les Hauteurs
- Maison des naissances Colette-Julien;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de La Mitis;
- Centre de réadaptation en déficience physique de La Mitis;
- Centre de services externes en DI-TSA de Mont-Joli;
- Résidences à assistance continue (Jumelés 1 et 2, RAC transitoire, Rac Ross).

### **Installations de La Matapédia**

- Hôpital d'Amqui;
- Centre d'hébergement Marie-Anne-Ouellet à Lac-au-Saumon;
- CLSC d'Amqui, CLSC de Causapscal, CLSC de Sayabec, CLSC de Saint-Moïse;
- Centre multiservice en DI-TSA d'Amqui;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de La Matapédia.

### **Installations de La Matanie**

- Hôpital de Matane;
- Centre d'hébergement de Matane;

- CLSC de Matane, CLSC de Baie-des-Sables et CLSC Les Méchins;
- Unité de vie de la Villa Dion;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de La Matanie;
- Centre multiservice de Matane.

### **LE CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT EN BREF**

- 9 905 employés;
- Budget global de l'établissement : 1,09 milliard de dollars (incluant les coûts en lien avec la COVID-19);
- 254 médecins de famille;
- 220 médecins spécialistes actifs;
- 11 dentistes;
- 57 pharmaciens (43 actifs + 14 associés);
- 57 pharmacies communautaires;
- 386 lits de courte durée (mission centre hospitalier);
- 13 centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- 1 maison de naissance;
- 9 urgences, dont 8 sont en fonction 24 heures par jour et 7 jours sur 7;
- 105 endroits où sont offerts des soins et services;
- 42 installations propriétaires et 78 installations non-propriétaires;
- 50 cliniques médicales;
- 12 groupes de médecine familiale (GMF);
- 2 groupes de médecine familiale universitaire (GMF-U) – Mission d'enseignement médical universitaire;
- 127 organismes communautaires;
- 121 résidences privées pour aînés (RPA).

### **3. Engagement du CISSS du Bas-Saint-Laurent**

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent s'est doté de valeurs de gestion qui soutiennent ses actions et ses mesures à l'égard des personnes handicapées :

- Humanisation
- Collaboration
- Engagement
- Responsabilisation

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent s'engage à transposer ses valeurs organisationnelles par des mesures concrètes visant à réduire les obstacles à l'égard des personnes handicapées, et ce, afin de les soutenir dans leur intégration, à favoriser leur participation sociale et à favoriser leur accessibilité aux services et aux documents afin d'être une organisation inclusive pour la population et pour les membres de son personnel.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent s'est également donné la vision suivante :

En constante évolution et fier de desservir sa population en lui offrant des soins et des services de qualité, le CISSS du Bas-Saint-Laurent se veut une organisation partenaire de sa communauté, valorisant une approche humaniste et responsable, fondée sur l'expertise et l'engagement de chacun.

#### 4. Groupe de travail

Le groupe de travail est composé des membres suivants :

Madame Chantale Lefrançois, adjointe à la Direction des programmes DI-TSA-DP, responsable de la coordination du bilan et du plan d'action (DI-TSA-DP)

Madame Martine Côté, agente de planification et de programmation à la recherche (DI-TSA-DP)

Madame Isabelle Lévesque, chef recrutement et dotation, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

Madame Caroline Lacombe, agente d'information, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

Madame Mélissa Poulin, Adjointe à la planification, l'optimisation et la réalisation immobilière, Direction des services techniques (DST)

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

Madame Renée Michaud, conseillère à la personne, à la famille et aux proches, Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DPDI-TSA-DP)

Madame Lise Métivier, usagère partenaire

Dans le plan d'action, les abréviations des différentes directions seront utilisées afin de simplifier le texte.

Les membres du comité se sont vu confier les responsabilités suivantes :

- Identifier les obstacles dans leur secteur d'activité respectif;
- Proposer des mesures pour réduire ces obstacles;
- Assurer la mise en œuvre des mesures relevant de leur direction;
- Veiller à la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les activités de leur direction;
- Effectuer le bilan de l'état de réalisation des mesures relevant de leur direction.

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

Didier Kaba

Directeur des programmes DI-TSA-DP par intérim

CISSS du Bas-Saint-Laurent

Direction des programmes de déficience intellectuelle,

trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

288, rue Pierre-Saindon, bureau 205

Rimouski (Québec) G5L 9A8

Téléphone : 418 724-5231, poste 409

Télécopieur : 418 723-1597

didier.kaba.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

www.cisss-bsl.gouv.qc.ca

## 5. Bilan du plan d'action 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Les employés à l'accueil ne sont pas tous bien outillés à répondre aux besoins des personnes handicapées et à adapter leur approche auprès d'eux.	5.1.1. Sensibiliser le personnel et les gestionnaires du CISSS quant aux besoins et aux réalités des personnes handicapées et aux moyens concrets pouvant les aider dans leur approche auprès de ces personnes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre disponibles les capsules de formation gratuites de l'OPHQ auprès du personnel. <a href="https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-le-grand-public/autoformation-mieux-accueillir-les-personnes-handicapees.html#c32766">https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-le-grand-public/autoformation-mieux-accueillir-les-personnes-handicapees.html#c32766</a></li> <li>Explorer avec le Service de formation la possibilité d'inclure les capsules lors de l'embauche des employés (PDRH).</li> </ul>	DRHCAJ DL - Accueil DI-TSA-DP	Rappel intranet au personnel pour faire la promotion des capsules de formation.  Capsule de formation sur le réseau informatique du CISSS.	2023-09-30  2023-11-30	Les capsules sont diffusées sur l'intranet et des rappels sont faits chaque année lors de la semaine des personnes handicapées.  Les capsules ne sont pas incluses à l'embauche, car il y a déjà beaucoup de formations et d'information à transmettre.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Les personnes vivant avec une DI-TSA-DP peuvent vivre certaines difficultés au niveau de la consultation des informations sur notre site Web.	5.1.2. Améliorer l'expérience usager sur notre site Web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans la nouvelle maquette du site internet, porter une attention particulière à l'accessibilité.</li> <li>• Identifier les mesures possibles pour réaliser une mise à niveau du site Web en lien avec les recommandations reçues.</li> <li>• Identifier les formations nécessaires et former les webmestres sur les meilleures pratiques en accessibilité.</li> <li>• Permettre aux usagers de demander de l'aide en tout temps lors de leur navigation Web.</li> </ul>	DRHCAJ	<p>Vigie de l'information disponible et des mises à jour.</p> <p>Nombre de personnes qui ont consulté le site internet section : « Déficience et handicaps ».</p> <p>Lien pour demander de l'aide disponible et accessible.</p>	2023-11-30	<p>La maquette est élaborée, mais sa diffusion demeure à venir.</p> <p>Une formation sur les communications accessibles est rendue disponible par l'OPHQ. Une agente d'information et une graphiste sont formées sur l'accessibilité des documents et assurent une vigie à ce niveau.</p>
Rendre le plan d'action pour les personnes handicapées encore plus accessible pour consultation.	5.1.3. Diffuser le plan d'action 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser le plan d'action sur la plateforme Web du CISSS annuellement lors de la mise à jour.</li> <li>• Diffuser le lien du site Web OPHQ sur nos réseaux sociaux.</li> </ul>	DRHCAJ	Le plan d'action est disponible sur le Web et mis en valeur par le biais d'actualités et des réseaux sociaux.	2023-09-30	Le plan d'action est disponible sur le site internet du CISSS.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Les lieux des installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	5.2.1. Prioriser et réaligner des projets d'investissement reliés à l'accessibilité des lieux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer de mettre un critère d'accessibilité dans la pondération de la priorisation des projets d'investissements immobiliers.</li> <li>• Porter une attention particulière aux normes en vigueur, lors des travaux de rénovations mineures, si applicables.</li> <li>• Assurer le respect des normes d'aménagement incluses au bail type du MSSS, lors de nouvelles locations d'immeubles.</li> <li>• Assurer le respect des normes en vigueur, lors de travaux majeurs.</li> <li>• Appliquer les normes en vigueur, lors de nouvelles constructions.</li> <li>• Diffuser le Guide sur l'accessibilité universelle.</li> <li>• Faire une requête Octopus par la gestionnaire pour le réaménagement des toilettes de l'imagerie de Matane et Matapédia pour les rendre accessibles.</li> </ul>	DST DI-TSA-DP DL Usager partenaire	<p>Un suivi des actions du plan de la DST est fait en novembre et en mai de chaque année au comité.</p> <p>Nombre de projets d'aménagement ou de réaménagement qui ont tenu compte du dégagement des portes.</p> <p>Disponibilité d'un Guide sur l'accessibilité universelle.</p>	2023-12-15	<p>L'adjointe à la planification, l'optimisation et la réalisation immobilière de la direction des services techniques fait partie du comité de travail et assure une vigie lors des travaux de construction ou de réparation. Par ailleurs, bien que la mise en page officielle ne soit pas complétée, le guide sur l'accessibilité universelle a été déployé auprès de l'équipe de la DST pour optimiser l'accessibilité des milieux dans la mesure du possible.</p> <p>Le graphisme et la mise en page du guide sur l'accessibilité universelle sont à revoir pour une diffusion aux partenaires externes, il n'est donc disponible qu'à l'interne du CISSS pour l'instant.</p>
Les lieux des installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	5.2.2. Adapter les nouveaux centres d'activités de jour, les plateaux sociocommunautaires, les milieux de répit et stage de travail pour accueillir la clientèle DI-TSA-DP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire l'inventaire et évaluer chaque milieu nécessitant des adaptations favorisant l'accessibilité.</li> <li>• Déposer le bilan au comité de direction.</li> <li>• Évaluer la priorité des projets.</li> <li>• Réaliser les projets priorités par la haute direction.</li> </ul>	DST DI-TSA-DP	Liste des milieux adaptés annuellement.	2024-03-31	Les demandes d'adaptation sont faites lorsque requises et priorités selon la procédure de la DST.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
S'assurer que des mesures spécifiques sont prévues pour les personnes handicapées dans le cadre des plans de mesures d'urgence.	5.2.3. Adopter des mesures sécuritaires lors de l'évacuation des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre la mise à jour des plans de mesures d'urgence.</li> <li>• S'assurer qu'ils contiennent des mesures sécuritaires pour les personnes handicapées.</li> <li>• Afficher les protocoles établis en cas d'urgence ou d'évacuation aux endroits appropriés afin de rendre l'information disponible et accessible pour tous.</li> </ul>	DL DI-TSA-DP	Nombre de plans d'urgence accessible pour tous.	2024-03-31	Les travaux sont en cours, mais les CHSLD et les CH ont été priorités. Les éléments mis en place répondent aux normes en vigueur.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
<p>Mieux rejoindre les personnes handicapées lors de l'affichage de nos offres d'emploi.</p>	<p>Mettre en place des mesures d'accès à l'égalité à l'emploi permettant de favoriser l'embauche de personnes handicapées en conformité avec notre plan d'action sur l'accès à l'égalité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversifier les sources de recrutement afin de rejoindre notamment les personnes handicapées et particulièrement avec les Services spécialisés de main-d'œuvre pour personnes handicapées (SSMO-PH).</li> <li>• Inventorier les différents programmes existants en collaboration avec le SSMO-PH.</li> <li>• Faire usage des différents programmes employabilité à l'intention des personnes handicapées, au besoin.</li> <li>• Assurer une vigie afin que les offres d'emploi soient dans un langage accessible à tous.</li> <li>• Participer au programme Duo emploi</li> <li>• Sensibiliser les gestionnaires aux programmes d'accessibilité et d'intégration à l'emploi.</li> </ul>	<p>DRHCAJ Usager partenaire</p>	<p>Inventaire des programmes existants.</p> <p>Audit d'offres d'emploi.</p> <p>Nombre de capsules d'information aux gestionnaires.</p>	<p>En continu</p>	<p>Une entente de collaboration est signée avec les services spécialisés en main-d'œuvre Univers Emploi, Espace Avenir et SSMO L'Élan pour favoriser l'intégration au travail des personnes handicapées.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Être en mesure de bien identifier les personnes handicapées embauchées.	5.3.2. Mettre en place des mesures d'accès à l'égalité à l'emploi permettant de favoriser l'embauche de personnes handicapées en conformité avec notre plan d'action sur l'accès à l'égalité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir le formulaire : « Accès à l'égalité en emploi » à tous les employés, lors de l'embauche et en emploi.</li> <li>Faire compléter le questionnaire d'identification : « Accès à l'égalité en emploi » à tous les candidats, lors de l'embauche.</li> <li></li> </ul>	DRHCAJ	<p>Nombre de formulaires complétés.</p> <p>Nombre de personnes handicapées embauchées.</p>	En continu	Le formulaire est déployé, mais il est complété sur une base volontaire par les employés.
Fournir un poste de travail adapté aux personnes handicapées à l'emploi.	5.3.3. S'assurer que les équipements et les adaptations requises suivent les employés présentant un handicap quand ils changent d'assignation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir une trajectoire de suivi pour ces employés incluant les rôles et les responsabilités des acteurs.</li> </ul>	Gestionnaires DRHCAJ	Nombre d'employés avec un handicap pour qui le poste de travail a été adapté lors d'un changement d'assignation.	2023-12-15	Des éléments de vigie sur l'accueil et l'adaptation des postes de travail des employés ayant un handicap ont été intégrés au programme d'accueil, d'intégration et de rétention pour les employés à l'intention des gestionnaires.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Les gestionnaires et le personnel du Service des approvisionnements ne sont pas tous informés de la notion de l'approvisionnement accessible.	5.4.1. Développer une approche proactive en matière d'approvisionnement accessible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publier l'outil de l'OPHQ : (qu'est-ce que l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées) aux gestionnaires et au personnel du Service des approvisionnements.</li> </ul>	DL DI-TSA-DP	Date de publication de l'outil de l'OPHQ sur intranet.	2023-06-30	Le dernier bulletin de l'OPHQ a été diffusé en 2018 et il est toujours disponible dans l'intranet dans la direction logistique/approvisionnement/achat à l'égard des personnes handicapées.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Les produits achetés ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	5.4.2. Intégrer les critères d'accessibilité aux personnes handicapées dans les appels d'offres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre l'intégration des critères d'accessibilité aux appels d'offres concernant les produits et services aux personnes handicapées.</li> <li>Réviser le programme de fournitures des fonctions éliminations</li> <li>Diversifier le parc d'équipement pour les personnes handicapées sur le plan régional.</li> </ul>	DL DI-TSA-DP	<p>Nombre de devis qui tiennent compte des besoins des personnes handicapées.</p> <p>(A3)-révision du programme fonctions d'élimination FSPH.</p> <p>A3-révision du processus d'identification et de mise en inventaire des équipements FSPH du service du prêt d'équipement du CISSS BSL</p>	2024-03-31	<p>En cours</p> <p>Un projet d'unification des banques d'équipements du SAD et personnes handicapées a été complété permettant un meilleur accès aux équipements pour les personnes ayant un handicap.</p>
	5.4.3. Les produits achetés ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la révision de la politique d'approvisionnement.</li> </ul>	DL	<p>Intégration des notions d'approvisionnement accessible dans la politique révisée</p> <p>Diffusion de la politique révisée dans les secteurs</p>	2023-12-15	L'accessibilité pour les personnes handicapées fait partie intégrante des critères à considérer dans l'approvisionnement et la politique est disponible sur l'intranet du CISSS.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Les services offerts ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées.	5.5.1. Simplifier les démarches donnant accès aux services et mesures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser la population au numéro unique (AAOR) 1 833 422-2267.</li> <li>• Diffuser aux partenaires le numéro unique.</li> <li>• Bonifier la section du site Internet du CISSS-Section « Déficiences et handicaps » en considérant la gamme de services des programmes DI-TSA-DP.</li> </ul>	DI-TSA-DP DRHCAJ	<p>Nombre de demandes reçues à l'AAOR et au guichet d'accès DI-TSA-DP.</p> <p>Nombre de personnes qui ont consulté le site internet section : « Déficience et handicaps ».</p> <p>Trousse à outils accessible sur le Web.</p>	2023-12-15	<p>Les coordonnées de l'AAOR sont diffusées dans la communauté et sur le site internet du CISSS ainsi que celles d'info-santé/Info sociale.</p> <p>La maquette du site internet est revue, mais le déploiement reste à venir.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
	5.5.2. Lors de l'accueil des usagers ayant une DI-TSA-DP, présenter les mesures et services disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réviser le Guide d'accueil des usagers recevant des services au sein de la Direction des programmes DI-TSA-DP et en assurer le déploiement.</li> <li>• Diffusion des outils présentant les programmes financiers et sociaux pour les usagers et proches.</li> <li>• Réviser le cadre de référence FSPH (AT, MAD, FE, SAF).</li> </ul>	DI-TSA-DP DPSAPA DL	<p>Sondage expérience-usager.</p> <p>Nombre de capsules de diffusion des outils destinés aux proches aidants</p> <p>Mise à jour des sous-programmes FSPH.</p> <p>Guide d'accueil révisé en application.</p>	2024-03-31	La brochure d'accueil des usagers est révisée, elle est actuellement au niveau du graphisme avant l'impression.
	5.5.3. Consolider les ententes de services avec les partenaires externes (organismes communautaires, EÉSAD, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrats avec l'ensemble des EÉSAD pour l'offre de service à domicile.</li> <li>• Contrats avec des organismes communautaires pour le maintien des services en logement social.</li> <li>• Contrats avec des organismes de répit pour les proches aidants.</li> </ul>	DI-TSA-DP	Nombre de contrats renouvelés.	2023-12-15	Les contrats avec les logements sociaux et le répit sont conclus. Pour ce qui est des EÉSAD, des démarches sont en cours pour la signature d'entente de gré à gré pour les AVD alors que les services d'AVQ ont été soumis à un appel d'offres public. Seulement deux EÉSAD ont obtenu des contrats suivant cet appel d'offres.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Les personnes handicapées sont vulnérables et peuvent vivre de la maltraitance	5.5.4. Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implanter la Politique de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.</li> <li>• Former le personnel du CISSS du Bas-Saint-Laurent.</li> <li>• Assurer le suivi des situations de maltraitance, afin de les prendre en charge, de les éliminer ou de diminuer les risques de récurrences et les conséquences néfastes.</li> <li>• Informer et former les partenaires de service (organismes, RI-RTF etc.).</li> </ul>	DI-TSA-DP	<p>85 % du personnel psychosocial est formé.</p> <p>Le nombre de situations de maltraitance signalée annuellement.</p> <p>Nombre d'interventions en situation de maltraitance.</p>	2023-11-30	La politique est adoptée et a fait l'objet d'une diffusion à l'interne. Un plan de diffusion est établi pour rejoindre les partenaires externes. Du côté de la DI-TSA-DP, le signalement en maltraitance est inclus dans les ententes de service avec les partenaires.
Les personnes handicapées sont en attente d'un hébergement adapté à leurs besoins	5.5.5. Développer différentes modalités résidentielles adaptées aux besoins des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les besoins des personnes en liste d'attente.</li> <li>• Réviser et diffuser la trajectoire des services résidentiels.</li> <li>• Développer des milieux de vie.</li> </ul>	DI-TSA-DP	Nombre de places d'hébergement adaptées et développées.	2024-03-31	Une analyse des besoins et des ressources actuels a été effectuée et des appels d'offres ont été publiés permettant l'ouverture de nouvelles places en RI et RTF. Les travaux demeurent à poursuivre en ce sens puisque certains promoteurs ferment aussi leurs ressources. Un A3 est suivi dans la salle de pilotage de la direction DI-TSA-DP.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Les communications ne sont pas toujours représentatives des personnes handicapées.	5.6.1. Adopter une approche inclusive, en respect avec la politique à part entière et des orientations ministérielles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser le personnel du Service des communications à l'intégration d'images et à l'utilisation de polices accessibles pour les personnes vivant avec un handicap dans ses outils de promotion.</li> <li>• Mise à jour des banques d'images.</li> <li>• Inclure des images de personnes handicapées dans nos communications écrites.</li> <li>• Formation d'une agente d'information et un graphiste sur la création des documents électroniques accessibles</li> </ul>	DRHCAJ DI-TSA-DP	Sensibilisation des équipes aux communications et des différentes directions via les rencontres d'équipe.  Répertoire d'images disponibles.  Nombre d'employés des communications formés à la création des documents électroniques accessibles.	2024-01-31	Une agente d'information participe au comité et assure le suivi avec les membres de son équipe. Par ailleurs, une agente d'information et un graphiste ont suivi la formation sur les communications accessibles de l'OPHQ.
Les partenaires ne reçoivent pas toujours l'information sur les particularités de la clientèle DI-TSA-DP.	5.6.2. Rendre disponible du contenu de formation portant sur les approches et les interventions de la clientèle DI-TSA-DP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolider la Gamme de services DI-TSA-DP pour le volet services de soutien aux partenaires.</li> </ul>	DI-TSA-DP	Pourcentage d'avancement de la fiche A3 sur l'implantation de la gamme de services.	2024-12-31	L'offre de service de soutien aux partenaires est actuellement en écriture.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Le personnel ne reçoit pas toujours l'information sur les particularités de la clientèle DI-TSA-DP.	5.6.3. Avoir un plan de formation portant sur les approches et les interventions de la clientèle DI-TSA-DP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de développement des ressources humaines (PDRH).</li> </ul>	DI-TSA-DP	Nombre de formations liées aux particularités DI-TSA-DP pour le personnel.	2024-03-31	Les formations en DI-TSA-DP qui furent soumises dans le PDRH ont toutes été autorisées.
Les soins médicaux actifs en lien avec la condition des personnes handicapées ne sont pas toujours adaptés.	5.6.4. Assurer un soutien clinique aux équipes hospitalières dans la réponse aux besoins spécifiques des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un soutien clinique de la part des intervenants pivots des équipes DI-TSA-DP auprès des équipes hospitalières à distance (téléphone, télésanté, etc.), lorsqu'une personne handicapée est hospitalisée.</li> <li>Rendre disponible un outil de sensibilisation aux équipes hospitalières sur les meilleures approches cliniques à utiliser pour les personnes handicapées et sur le refus de se conformer en lien avec les orientations ministérielles.</li> <li>Établir des trajectoires de service lors de l'hospitalisation d'une personne handicapée ayant des besoins particuliers.</li> <li>Consolider le rôle de l'intervenant pivot et rendre accessibles les coordonnées de ce dernier au personnel intrahospitalier.</li> </ul>	DI-TSA-DP DPSAPA DSP DPSPC DSI DPSMD DQEPE Usager -partenaire	<p>Nombre de consultations auprès des intervenants pivots par les équipes hospitalières.</p> <p>Publier un outil de sensibilisation.</p> <p>Trajectoires diffusées.</p>	2023-12-31	Les demandes de soutien des milieux hospitaliers sont actuellement aléatoires, mais le projet SAIRC entraîne une certaine amélioration. Ce projet permet également au personnel de connaître l'intervenant pivot. Les intervenants de la DI-TSA-DP ont reçu la formation sur le rôle de l'intervenant pivot offerte par le MSSS afin de consolider ce rôle.

Obstacles	Objectifs	Mesures correctives	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier	Taux de réalisation et commentaires
Il y a une méconnaissance des réalités des personnes handicapées.	5.6.5. Mettre en place des activités de sensibilisation aux réalités et aux besoins des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un comité de travail qui fera une planification des stratégies de sensibilisation et la promotion des activités proposées.</li> <li>• Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées.</li> <li>• Inclure le Défi sportif à l'organisation de la semaine des personnes handicapées.</li> <li>• Souligner la journée internationale des personnes handicapées (3 décembre).</li> </ul>	DI-TSA-DP DRHCAJ Usager partenaire	<p>Nombre d'activités réalisées.</p> <p>Plan de communication.</p>	En continu	La semaine des personnes handicapées a été soulignée, mais le défi sportif n'a pas eu lieu faute de temps et de disponibilité de certains partenaires. Une activité est en cours d'élaboration avec l'URLS pour l'an prochain.
Les usagers ne sont pas impliqués dans le développement des services.	5.6.6. Former les usagers et implanter l'approche usager partenaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former les usagers à l'approche usager partenaire.</li> <li>• Former les gestionnaires et les intervenants à l'approche usager partenaire.</li> <li>• Impliquer des usagers partenaires dans les projets de la Direction des programmes DI-TSA-DP.</li> </ul>	DI-TSA-DP	<p>Nombre de projets où il y a l'implication d'un usager partenaire.</p> <p>Nombre d'intervenants et de gestionnaires formés à l'approche d'usagers partenaires.</p>	<p>2023-10-31 (volet formation)</p> <p>En continu (volet implication des usagers)</p>	Une partie des intervenants et des gestionnaires en DI-TSA-DP sont formés et une équipe d'ambassadeurs a été recrutée pour stimuler cette approche sur le terrain. Plusieurs projets de la direction au niveau de l'organisation des services ont inclus un usager partenaire.

## 6. Plaintes

Les plaintes seront répertoriées et analysées en mars 2024.

## 7. Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action a été adopté le 6 juin 2023 et le bilan le 2 octobre 2024. Il est disponible en format PDF et Word sur le site Web de l'organisation à l'adresse suivante : [www.cisss-bsl.gouv.qc.ca](http://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca)

## 8. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

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

Madame Chantale Lefrançois  
Adjointe à la directrice des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique  
CISSS du Bas-Saint-Laurent  
25, avenue du Parc  
Amqui (Québec), G5J 2L4  
Téléphone : 418 629-4110, poste 25820  
[chantale.lefrancois.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:chantale.lefrancois.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca)  
[www.cisss-bsl.gouv.qc.ca](http://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca)