

BILAN PLAN D'ACTION
2023-2024
À L'ÉGARD DES
PERSONNES HANDICAPÉES



Préparé et autorisé par la Direction des programmes en déficience,
autisme et réadaptation
Adopté par le comité de direction du CISSS de Chaudière-Appalaches

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
1. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités	4
1.1. Activités liées à la mission générale de l'organisation.....	7
1.2. Vision de l'organisation.....	7
2. Comité de travail responsable du plan d'action et consultation de personnes handicapées et de leurs représentants	8
3. Identification des obstacles priorités et des mesures correctives retenues pour 2023-2024	9
4. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation	23
ACRONYMES.....	24

INTRODUCTION

Afin de mieux cerner certains enjeux du plan d'action du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches à l'égard des personnes handicapées, 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), 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 l'accessibilité aux personnes handicapées.

En complément de la loi, certaines politiques gouvernementales ont été adoptées, et le CISSS de Chaudière-Appalaches se doit de les 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 2022-2023, 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.

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

Le 1^{er} 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).

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, et partageant au sud sa frontière avec les États-Unis, la région de Chaudière-Appalaches englobe les anciens réseaux locaux de services : Alphonse-Desjardins, Beauce, Etchemins, Thetford et Montmagny-L'Islet. D'une superficie totale de 15 079 km², 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 huitième rang des régions socio-sanitaires.

Le siège social du CISSS de Chaudière-Appalaches est situé à Sainte-Marie et comprend plus d'une centaine d'installations réparties dans 136 municipalités, dont les villes de Lévis, Saint-Georges, Sainte-Marie, Montmagny et Thetford Mines. Plus de 14 000 employés, dont 48 personnes handicapées, 400 gestionnaires et 800 médecins y travaillent au quotidien, près de 3000 stagiaires, de milliers de bénévoles et de chercheurs. Le CISSS de Chaudière-Appalaches regroupe :

- 4 hôpitaux;
- 28 centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) et 5 CHSLD privés conventionnés;
- 23 CLSC;
- 3 Maisons des aînés et alternatives
- 1 maison de naissance;
- 2 groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U);
- 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;
- 5 points de services locaux
- 1 centre de recherche.

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

SECTEUR ALPHONSE-DESJARDINS	
Bureau administratif de la Concorde – 960	CHSLD de Saint-Gervais
Bureau administratif de la Concorde – 975	CHSLD de Saint-Isidore
Centre d'activités de jour en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme Desjardins-Est	CHSLD de Saint-Raphaël
Centre d'activités de jour en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme de Saint-Romuald	CHSLD de Saint-Sylvestre
Centre d'activités de jour et services externes de Sainte-Claire	CHSLD et centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme de Saint-Apollinaire
Centre d'activités de jour et services externes de Sainte-Marie	CLSC d'Armagh
Centre d'activités de jour en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme de Saint-Flavien	CLSC de Saint-Lazare-de-Bellechasse
Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Saint-Romuald	CLSC et centre de services externes pour les aînés de Laurier-Station

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Lévis	CLSC et CHSLD de Sainte-Marie
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et spectre de l'autisme de Laurier-Station	CLSC et groupe de médecine de famille universitaire de Lévis (Saint-Romuald)
Centre de réadaptation en déficience physique de Charny	Couvent Saint-Damien-de-Buckland
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lévis	Édifice Vincent-Chagnon
Centre de services ambulatoires de Lévis	Entrepôt Saint-Romuald (Installation temporaire)
Centre de services ambulatoires en pédopsychiatrie de Lévis	Entrepôt Lévis (Veylin-DDR)
Centre de services ambulatoires en santé mentale de Lévis	Entrepôt Wilfrid-Carrier
Centre de services externes pour les aînés de Saint-Romuald	Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Sainte-Marie
Centre multiservices de santé et de services sociaux de Lévis	Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Saint-Romuald
Centre multiservices de santé et de services sociaux Monseigneur-Bourget	Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Vincent-Chagnon
Centre multiservices de santé et de services sociaux Paul-Gilbert	Hôtel-Dieu de Lévis
CHSLD de Saint-Anselme	Maison Dessercom
CHSLD de Sainte-Claire	Maison de Naissance Mimosa
CHSLD de Sainte-Croix	Résidence à assistance continue jumelé de Saint-Romuald
CHSLD de Sainte-Hénédine	Résidence à assistance continue Covid-19 de Charny (Installation temporaire)
CHSLD de Saint-Flavien	Santé au travail de Saint-Jean-Chrysostome
Maison des aînés et maison alternative de St-Etienne-de-Lauzon, Lévis	
SECTEUR BEAUCE ET ETCHEMINS	
Buanderie de Beauceville	CLSC de Saint-Joseph de Beauce
Centre d'activités de jour de Saint-Georges	CLSC et CHSLD de Saint-Prosper
Centre d'activités de jour de Saint-Prosper	Groupe de médecine de famille universitaire de Sainte-Justine
Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Saint-Joseph-de-Beauce	Hôpital de Saint-Georges

Centre multiservices de santé et de services sociaux de Lac-Etchemin	Maison de la famille de Saint-Georges
Centre multiservices de santé et de services sociaux de Saint-Georges	Résidence à assistance continue 127 ^e Rue
CHSLD du Séminaire	Résidence à assistance continue jumelé de Saint-Georges
CHSLD Richard-Busque	Résidence de l'Émeraude
CLSC de La Guadeloupe	Résidences 315-321-323
CLSC Saint-Gédéon-de-Beauce	Maison des aînés de St-Martin, secteur Beauce-Etchemins
SECTEUR MONTMAGNY-L'ISLET	
Centre d'activités de jour et services externes de L'Islet-sur-Mer	CLSC de Saint-Fabien-de-Panet
Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Montmagny	CLSC de Saint-Pamphile
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et spectre de l'autisme André-Wingen	CLSC et CHSLD de Montmagny
CHSLD de Cap-Saint-Ignace	CLSC et CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli
CHSLD de Sainte-Perpétue	Hôpital de Montmagny
CHSLD de Saint-Eugène	RAC 11 ^e Rue (DI)
CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet	RAC du Côteau
CLSC de Saint-Antoine-de-l'Isle-aux-Grues	
THETFORD-MINES	
Centre d'activités de jour Notre-Dame	CLSC d'Adstock
Centre multiservices de santé et de services sociaux Donat-Grenier	CLSC de Disraëli
CHSLD Denis-Marcotte	CLSC de Thetford Mines
CHSLD Lac-Noir	CLSC d'East-Broughton
CHSLD Marc-André-Jacques	Hôpital de Thetford Mines
CHSLD René-Lavoie	Santé au travail de Thetford Mines
CHSLD Saint-Alexandre	Maison des aînés et alternative du secteur de Black Lake à 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 socio-sanitaire, incluant le volet santé publique;
- Assumer une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire socio-sanitaire;
- 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

La démarche visant l'élaboration du plan 2023-2024 découle d'une consultation et d'une collaboration réalisée avec divers acteurs, notamment de personnes ayant un handicap ou leur représentant, afin d'identifier les principaux objectifs. Diverses modalités de consultation ont été utilisées, par exemple, des consultations individuelles, des comités de travail, sondages auprès des usagers et leurs proches, des groupes d'échange entre la direction DPDAR et des usagers ou parents d'enfants autistes ou ayant une déficience :

Monsieur Guillaume Allard, chef de service, Sécurité physique et stationnements

Madame Annie Bernier, coordonnatrice du Comité des usagers DI-TSA et du Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CUCI)

Madame Valérie Bouffard, technicienne en bâtiment, Service de planification et gestion de projets immobiliers, Direction des services techniques

Madame Geneviève Champagne, chef de service Mesures d'urgence et coordonnateur régional GRSI

Monsieur Christian Chénard-Guay, chef de service Mesures d'urgence et coordonnateur régional GRSI

Madame Karine Fournier, technicienne en bâtiment, Service de planification et gestion de projets immobiliers – Secteur nord, Direction des services techniques

Madame Alexia Grenier, technicienne en bâtiment, Service de planification et gestion de projets immobiliers, Direction des services techniques

Madame Isabelle Guillemette, agente de la gestion du personnel, Service de l'attraction de talents e dotation interne, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Monsieur Stéphane Landry, coordonnateur de services, Sécurité, mesures d'urgence, gestion des espaces et stationnements, Direction des services techniques

Madame Marie-Claude Leclerc, Coordonnatrice Santé globale et soutien au mieux-être du personnel, Direction des ressources humaines

Monsieur Jacques Lupien, spécialiste aux activités cliniques – chargé de projet, Activités socioprofessionnelles, Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation

Madame Caroline Marcoux, conseillère en communication, Service des communications et des relations publiques, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Madame Josée Soucy, Directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Madame Anne Tardif, coordonnatrice de services, Hygiène et salubrité, Direction des services techniques

Madame Mylène Trudel, agente de la gestion du personnel, Service de l'attraction de talents e dotation interne, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

La personne responsable du plan d'action est :

Madame Audrey Robitaille
Coordonnatrice du plan d'action
Directrice adjointe,
Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation
Bureau administratif, CRDI de Lévis
55, Mont-Marie, Lévis (Québec) G6V 0B8
Téléphone : 418 833-3218, poste 68346
audrey.robitaille.cisssca@ssss.gouv.qc.ca

3. Identification des obstacles priorités et des mesures correctives retenues pour 2023-2024

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
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 ainsi que l'organisation des services sans obstacle, accessibles et répondant aux besoins de tous : Approche inclusive, adaptative ou corrective, dès la conception du service ou lieu et pour les services en place. Impliquer des usagers partenaires lors de la planification, l'acquisition d'équipements ou la mise en œuvre de projets d'aménagement ou de réaménagement.	Formaliser l'engagement du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'égard d'un milieu inclusif dans : - L'élaboration des politiques cliniques ou administratives; - Les formulaires de planification des projets organisationnels (cibles : bureau de projets, PCEM, PCENM, PCFI, PMO). - La représentativité des personnes handicapées au bureau d'expérience-usager. - Les nouveaux devis, en impliquant des usagers partenaires lors de la planification d'acquisition d'équipements ou de projets	Plan d'action présenté au Comité de direction et adopté par le conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches Plan d'action adopté diffusé sur l'intranet et le site web. Nombre d'usagers partenaires impliqués dans le but d'améliorer l'accessibilité aux lieux, aux équipements et aux services.	Comité de direction Isabelle Paré, Audrey Robitaille DPDAR	En continu	Réalisé en continu Présent bilan adopté par le comité de direction de l'établissement le 25 février 2025. Dans le cadre des travaux de révision de la gamme de services destinés aux personnes autistes ou ayant une déficience, la direction des programmes en déficience autisme et réadaptation (DPDAR) implique des usagers partenaires dans les comités opérationnels reliés à la définition et l'implantation des trajectoires de chacune des coordinations. Utilisation de la télésanté avec les usagers en déficience physique et en déficience auditive. Participation et implication d'une usagère partenaire lors de la visite de l'agrément en lien avec la télésanté qui a eu lieu du 28 octobre au 1 novembre 2024 Parmi les projets soutenus par le bureau de projet expérience usager (BPEU) de l'établissement, six projets ont été réalisés afin de capter l'expérience-usager et onze ont impliqué des usagers

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
						à titre de collaborateurs afin de tenir compte de leur réalité et de leur vision;
		Sensibiliser les gestionnaires à l'expérience-usager des personnes ayant une limitation et à l'approche inclusive.	Présentation du plan d'action aux différentes directions.	DGAPSR et l'ensemble des directions	En continu	
2. ACCUEIL/ACCÈS ET MOYENS DE COMMUNICATION						
Dans les salles d'attente, lors de consultation ou d'hospitalisation, certains usagers présentant une déficience (auditive, visuelle, trouble de la parole ou du langage) ont de la difficulté à se faire comprendre ou à entendre messages diffusés par intercom ou par téléviseur.	Adapter les interventions du personnel.	Former les réceptionnistes et le personnel concerné par l'accueil de la clientèle aux besoins spécifiques de communication des personnes handicapées (inclure les agents de sécurité à l'entrée des hôpitaux) : Autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées. » disponible en ligne, sur le site Web de l'OPHQ intégré au processus d'accueil des nouveaux employés concernés par l'accueil-réception.	Lien disponible pour le personnel.	DPDAR, Audrey Robitaille DSM	En continu, vu le mouvement de personnel	En cours d'élaboration Plan d'action pour les usagers ayant une déficience auditive. • Informer toutes les centrales de RDV de l'existence du service de relais vidéo • Confirmation de rdv par courriel lorsque possible • Plan de communication en élaboration afin de faire la promotion des moyens en places pour faciliter la communication avec les usagers présentant une surdité
3. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC (ART. 26.5, P. 17)						
3.1 L'accès à l'information portant sur les divers	Permettre à l'ensemble des usagers d'avoir accès	Déposer des guides et dépliants au contenu	Présence de cadres de référence sur les	DPDAR DRHCAJ	En continu	Réalisé Sondage auprès de la clientèle afin de

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
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 (auditive, visuelle, trouble de la parole ou du langage).	facilement à l'information sur les services offerts par l'établissement, notamment pour les personnes présentant une déficience. 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.	simplifié et accessible pour faciliter la compréhension des programmes et services. Poursuivre le dépôt de documents adaptés conformes aux standards. Impliquer des usagers pour assurer la réponse à leurs besoins. Impliquer les professionnels de la DPDAR pour l'adaptation de documents et d'outils de communication. Impliquer des usagers partenaires dans l'élaboration des outils et le réaménagement du site internet.	services offerts et de dépliants explicatifs portant sur les programmes et services offerts sur le site Web. Formulaires PDF interactifs disponibles. Formulaires utilisables avec lecteur d'écran. Capsules vidéos comportant des sous-titres.			connaître le niveau de satisfaction à l'égard des services destinés aux personnes ayant une déficience, ou autistes, incluant l'accès à l'information. En cohérence avec les résultats et constats du sondage aux usagers -Mise à jour du site WEB du CISSS section déficience et handicap. • Amélioration de l'accessibilité • Information à jour Usagers partenaires et intervenants ont été sollicités pour commenter et valider le site. Comité d'intervenants mis à contribution avec implication des usagers et partenaires pour élaborer la pochette d'accueil pour les usagers et famille en DI-Autisme, disponible sous deux formes : • Informatique (lien et/ou documents) • Papier
4. EMPLOI – ACCÈS À L'ÉGALITÉ, INTÉGRATION ET MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES						
4.1. Nombre limité de milieux de stages ou d'opportunités d'emploi au sein de l'organisation favorisant l'intégration des personnes ayant	Faire du CISSS de Chaudière-Appalaches un employeur exemplaire en créant des opportunités de stages et de travail au sein de l'établissement.	Poursuite du comité de travail impliquant la DRHCAJ et la DPDAR, Avec la collaboration des autres directions du CISSS de Chaudière-Appalaches ainsi que les	Nombre de personnes embauchées. Augmentation de 10% du nombre de stagiaires intégrés à l'organisation ayant	DPDAR DRHCAJ Collaboration de : DST DSM DSI		Réalisé Le plan d'action relatif à la politique d'égalité à l'emploi inclut : • La mise en place d'un projet pilote à la DRHCAJ en collaboration avec la DPDAR. • L'identification des secteurs

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
une déficience physique (DP), intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA).	Sensibiliser les différentes directions à l'importance d'intégrer les personnes vivant avec un handicap. Favoriser l'embauche de personnes présentant une déficience (physique ou intellectuelle) ou TSA. Rendre accessible l'expertise-conseil des professionnels de la réadaptation pour soutenir l'intégration.	partenaires syndicaux. Élaborer un plan d'action dans le cadre de la politique d'égalité à l'emploi Procurer aux usagers des opportunités d'entraînement à la reprise de tâches manuelles, d'entretien des installations, d'hygiène et salubrité ou tout autre type de tâches. Faire connaître les projets réalisés afin de faire valoir leur portée autant pour la clientèle, les équipes, la population, ainsi que les directions concernées : communications dans le cadre de La Semaine québécoise des personnes handicapées, La Semaine québécoise de la déficience intellectuelle et La Journée internationale des personnes handicapées.	une déficience Offrir trois emplois au sein du CISSS-CA. Tableau synthèse répertoriant les opportunités de stages et d'emploi au CISSS de Chaudière-Appalaches. Nombre de publications sur le site internet, page Facebook du CISSS de Chaudière-Appalaches, communications au personnel, reportages.	DREU DHSAPA DL DRI collaborateur		d'activités les plus propices à accueillir des stagiaires ou employés présentant une déficience et les conditions facilitant leur intégration. • L'élaboration d'une trajectoire de collaboration avec le Service de la dotation, et le Service de la prévention, de la santé et de la sécurité au travail. Résultats: • Rencontres réalisées avec diverses directions du CISSSCA (SAPA, Direction de la logistique) • 1 personne embauchée au CISSSCA à la DST (entretien ménager) • Intégration d'usagers en stage dans notre organisation ○ HDL : 1 stagiaire cafétéria ○ Buanderie du centre hospitalier Paul-Gilbert Stage et rendre disponibles plusieurs autres stages si requis ○ 1 Stage en cours en entretien ménager CLSC Ste-Marie ○ Stage en préparation cafétéria du centre

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
						hospitalier Thetford 1 Stage en cours avec la responsable du bénévolat à l'Hôtel Dieu de Lévis. En cours de réalisation Mise en place d'un répertoire informatisé « Bottin des employeurs » pour consigner les informations sur les employeurs, leurs besoins ainsi que les usagers en stage pour la DI-TSA et DP. Poursuite du développement de ce répertoire en collaboration avec la direction des ressources informationnelles du CISSS afin de permettre la mise en jour en continue des données accessibles aux intervenants et permettre un meilleur jumelage-pairage de la clientèle avec le milieu approprié
4.2. La démarche transition école-vie active (TÉVA) est bien implantée en Chaudière-Appalaches. Les jeunes présentant une déficience ou un TSA n'ont pas tous accès à une activité socio-professionnelle à la fin de leur scolarisation.	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. Assurer la pérennité de la démarche TÉVA au sein	Poursuite des travaux de la Table des <i>coachs</i> TÉVA créée en 2019-2020 regroupant des conseillères pédagogiques des quatre centres de services scolaires (CSS) de la région Chaudière-Appalaches ainsi que des intervenants du CISSS de Chaudière-Appalaches. Élaboration d'un sondage s'adressant aux élèves et	Atteinte de la cible ministérielle de 90 %. Sondage disponible et diffusé aux usagers et	DPDAR Collaboration des CSS	En continu Mars 2024	Réalisé : Une cinquantaine de jeunes bénéficient d'une démarche TÉVA annuellement. Quelques jeunes seulement n'intègrent pas une activité socioprofessionnelle à la fin de la démarche, ou ne poursuivent pas la scolarité. À réaliser Activité prioritaire : réalisation du sondage s'adressant aux élèves et leur famille avec la contribution de la Table des <i>coachs</i> TEVA

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
	de la région et prévoir des modalités de régulation du processus afin de bonifier la démarche localement et régionalement, dans une perspective d'amélioration continue.	leur famille afin d'améliorer la démarche en fonction des besoins des jeunes. Projet pilote en collaboration avec les CSS visant à soutenir l'intégration des jeunes ayant une déficience du langage.	leurs familles Nombre de jeunes ayant bénéficié du projet.		Commencé en 2021, se poursuit en 2023-2024	Réalisé Mise à jour des participants à la table des coaches TEVA. - Ajout d'un représentant de la coordination enfance-ado pour assurer une compréhension commune - Ajout de l'intervenante du projet langagier afin de pérenniser l'inclusion des jeunes présentant une atteinte langagière Réalisé Évaluation du projet Pilote pour usager ayant une déficience du langage effectuée. Les services d'intégration des usagers avec une déficience langagière sont maintenant pérennisés. - Présentation effectuée aux représentants des Centres de services scolaires et aux coaches TEVA via la table coach TEVA
5. INTÉGRATION SOCIALE ET COMMUNAUTAIRE						
5.1. L'intégration au marché du travail représente un défi pour plusieurs personnes présentant une déficience ou un TSA.	Offrir aux usagers présentant une déficience ou un TSA, notamment aux jeunes de 21 ans qui terminent leur scolarité, des opportunités d'être intégrés à la communauté,	Développer de nouvelles places de type activités de jour, plateaux de travail ou stages. Intensifier l'offre de	Nombre de places additionnelles développées en activités de jour ou contributives (plateaux de travail et stages).	DPDAR	En continu	Réalisé Développement de nouveaux plateaux et ateliers avec organismes communautaires ou entreprises <u>Ateliers</u> Atelier de travail CHSLD

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
Plusieurs n'ont 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 valorisante.	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 du spectre de l'autisme.	services actuelles liées aux activités socio-professionnelles et communautaires, en établissement et dans la communauté. Développer des plateaux de travail ou stages pour la clientèle ayant une déficience ou un TSA dans diverses installations du CISSS, notamment dans les CHSLD.	Nombre de plateaux développés et nombre d'utilisateurs bénéficiant du plateau			Ste-Marie 2024 ○ Implication de la direction logistique du CISSS qui sous contracte maintenant 3 contrats avec l'organisme Formaca pour travail à l'atelier qui s'y trouve <u>Plateaux</u> ○ Plateau de travail CHSLD Lévis ○ Plateau en développement CHSLD Thetford ○ Boucherie Veilleux ○ Envers du pot ○ Église de St-Romuald (utilisateur RAC y ont été intégrés) ○ Arche le printemps En cours de réalisation Plan de communication élaboré pour faire connaître la portée de l'intégration des utilisateurs en socio-professionnel, au sein du CISSSCA et dans la communauté. Réalisé 1 diffusion sur le Facebook du CISSSCA en date du 26 oct. 2024 présentant un utilisateur en stage qui a intégré nos services à la direction de la logistique. https://www.facebook.com/share/r/UrHsq

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
						o97sS5apqsY/?mibextid=11tuMg En cours de réalisation Dépliant marketing travaillé par les Communications 1 pour la DP et 1 pour la DI-TSA Réalisé Rencontre conseillère aux entreprises volet développement économique de Bellechasse En cours de réalisation Vidéos en préparation par le service des communications (sortie 1 vidéo au 2 mois) https://www.youtube.com/watch?v=obTZ_9Ly0Gg https://www.youtube.com/watch?v=S6GnUDCBWFQ https://www.facebook.com/share/r/UrHsqo97sS5apqsY/?mibextid=11tuMg • Avec entreprises/ employeurs/ organismes communautaires impliqués au niveau des stages, plateaux et/ou ateliers • Avec un usager en plateau, atelier et stage • Avec des représentants de diverses directions du CISSS qui accueillent des ateliers,

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
						plateaux ou stage Réalisé Promotion des stages et de la sous-traitance pour nos centres d'activités de jour via entrevue radiophonique dans la région de Thetford
5.2. La pratique du sport présente de multiples bienfaits pour tous, tant sur le plan de la santé physique et psychologique que sur le plan de l'intégration sociale. La clientèle présentant une déficience ou un TSA fait face à de multiples défis d'accessibilité : barrières architecturales, difficultés de transport, offre de service peu développée et variable selon le territoire.	Encourager la pratique du sport chez la clientèle présentant une déficience ou un TSA.	Comité sport adapté : Promouvoir les bienfaits de la pratique du sport auprès des équipes de réadaptation et la communauté.	Nombre d'activités de promotion ou d'initiation réalisées par le Comité sport adapté.	DPDAR, Audrey Robitaille	En continu	Réalisation en continu Partenariat établi avec l'ARLPH-CA pour le partage du mandat en lien avec les sports.
	Développer et harmoniser l'offre de services sur le territoire de Chaudière-Appalaches.	Outils les organismes communautaires dans l'intégration de la clientèle et le développement de nouvelles activités dans leurs territoires respectifs.		Collaboration de l'ARLPH-CA DRHCAJ (service des communications)	En continu	
	Favoriser l'intégration des personnes handicapées aux activités sportives existantes de leur milieu.	Agir à titre d'experts-conseil pour soutenir la mise en place d'activités et d'initiation à un sport adapté dont le leadership est assuré par l'Association régionale de loisir pour les personnes handicapées de Chaudière-Appalaches (ARLPH-CA).			En continu	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
	Assurer l'accès à l'information à jour relative aux activités adaptés ou milieux accessibles	Relayer à la clientèle et aux équipes cliniques les informations relatives aux diverses activités d'initiation ou aux nouvelles activités disponibles dans la région.			En continu	
6. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, BIENS ET SERVICES						
6.1. Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès aux installations, aux équipements et aux modes de dispensation des services. 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 les personnes en fauteuil roulant.	Améliorer l'accessibilité des installations, des équipements et des services. Réduire les obstacles en relation avec les situations de handicap. Rendre accessible aux directions des services techniques et des ressources financières et de l'approvisionnement, l'expertise-conseil des professionnels de la réadaptation.	Réserver annuellement au PCFI, PCEM et PCENM un montant pour l'adaptation des services. Procéder en continuité aux adaptations et achats identifiés prioritaires (réf. liste établie par la DST) : Ajout de la fonction vocale dans certains ascenseurs des hôpitaux, abaissement des commandes dans les ascenseurs, amélioration de l'accessibilité des toilettes, ajout de rampes d'accès et pentes dans les stationnements, etc.	Montant réservé au PCFI, PCEM et PCENM. Liste des adaptations requises et réalisées fournie par la DST.	DST, Geneviève Champagne DRFGC	En continu Plan échelonné sur trois ans, 2023-2026	Réalisation en continu Le CISSS fait des améliorations aux accès dans le cadre de la réalisation des projets de construction qui sont réalisés. Réalisation en cours Projet d'amélioration aux accès à des services de qualité en déficience auditive. Remplacement de cabines audiologiques territoire d'Alphonse Desjardins.
6.2. Certaines personnes ayant une déficience physique ou une condition d'obésité	Offrir aux personnes ayant une déficience physique ou une condition d'obésité morbide l'accès à un	Développement de places pour la clientèle ayant une déficience physique ou une condition d'obésité	Nombre de places disponibles; Durée de séjour;	DPDAR Collaboration de la DST et de la DHSAPA	Mars 2024	Unité d'hébergement transitoire enfant : Ouverture d'une place de débordement en cours d'année

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
morbide n'ont pas accès à un milieu de répit, de convalescence complexe ou d'hébergement adapté à leur condition dans la région de Chaudière-Appalaches.	service de répit, de convalescence complexe ou d'hébergement sécuritaire et adapté à leurs besoins.	morbide Développement de places pour les personnes ayant une déficience physique avec une composante comportementale Définir la trajectoire et le mécanisme d'accès à ces places. Mise à contribution de l'expertise des professionnels cliniques.	fréquence des séjours; Nombre de d'usagers bénéficiant des places annuellement.			Ouverture d'un lit de débordement à la RAC jumelée St-Georges En cours de réalisation Unité d'hébergement transitoire (St-Damien) Développement de 10 places supplémentaires incluant 3 chambres avec levier fixe pour personne présentant une déficience physique. Travaux réalisés en collaboration avec la direction des services techniques du CISSSCA afin de s'assurer de la conformité Réalisé Revue des ententes avec les organismes communautaires en lien avec le répit-hébergement afin de permettre une meilleure rémunération aux organismes et ainsi offrir des services de qualité aux usagers
6.3. Certains enfants ayant une déficience ou un TSA et qui requièrent des soins et services plus complexes n'ont pas accès à un milieu de répit ou un milieu de vie adapté à leurs besoins dans la région Chaudière-Appalaches.	Offrir aux enfants des services de répit ou milieux de vie sécuritaires et adaptés à leur situation et à leurs besoins lorsque l'offre de service du milieu communautaire ne peut y répondre.	Développement de places de répit ou hébergement Définir la trajectoire et le mécanisme d'accès à ces places. Mise à contribution de l'expertise des professionnels cliniques.	Nombre de places disponibles; durée de séjour; fréquence des séjours; nombre de jeunes bénéficiant des places annuellement.	DPDAR Collaboration de la DST		Réalisé Unité d'hébergement transitoire enfant : Ouverture d'une place de débordement en cours d'année En cours de réalisation Développement en cours d'un foyer de groupe pour enfants
6.4. Les personnes obèses	Permettre la réalisation de	Se doter d'équipements	Nombre d'équipements	DST, Geneviève	En continu	En continu

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
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.	transferts sécuritaires aux tables d'examen et équipements de radiologie.	adaptés et de tables d'examen motorisées qui permettent au personnel et médecins d'élever ou abaisser l'équipement au besoin. Remplacement graduel pour chacun des hôpitaux.	adaptés ajoutés dans les diverses installations.	Champagne		Achats d'équipements par le CISSS pour les personnes obèses et avec difficultés aux transferts et ce dans les différents services
6.5. Pour diverses installations, les usagers ayant des difficultés dans la réalisation des transferts et déplacements, et les parents qui accompagnent un enfant, font face 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.	Augmenter le nombre de places de stationnement destinés aux personnes handicapées. Offrir des places mixtes destinées aux familles et aux personnes handicapées, ce qui augmente le nombre total de places disponibles.	Nombre de places additionnelles dans les stationnements des diverses installations.	DST, Guillaume Allard	En continu	
7. PRÉVENTION ET SÉCURITÉ						
7.1. Les plans de mesures d'urgence (PMU) des diverses installations ne comprennent pas tous des consignes claires concernant l'évacuation des personnes handicapées.	S'assurer que tous les plans d'évacuation comprennent des consignes pour l'évacuation des personnes handicapées Informar la clientèle sur les mesures d'urgence et les modalités	Réviser, mettre à jour et harmoniser les plans de mesures d'urgence. Afficher dans les salles d'attente et/ou près des ascenseurs le protocole	Plans mis à jour disponibles sur l'intranet du CISSS de Chaudière-Appalaches.	DST, Christian Chénard-Guay	En continu	En continu Processus d'achat pour de multiples toiles d'évacuation dans les différents milieux d'hébergement et Centre hospitalier PMU remis à jour en continu par la DST

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
De plus, certains usagers ayant des difficultés ou incapacité à se déplacer de manière autonome sont inquiets face au déroulement d'une éventuelle évacuation	d'évacuation. Rassurer les personnes ayant un handicap quant à la présence de mesures d'urgence qui tiennent compte de leurs besoins. Former le personnel et assurer la récurrence de la formation annuelle. Doter les sites de toiles et chaises évacuation, aux étages accueillant des usagers à mobilité réduite	établi en cas d'évacuation incluant l'information sur la présence de personnel formé pour assister les personnes à mobilité réduite. Code QR accessible aux employés- liens vers capsules de formation	Capsules vidéos démontrant les procédures d'évacuation de la clientèle.			En continu Formation ENA disponible pour les employés.
7.2. Absence dans certaines installations d'un système d'intercom pour informer la clientèle d'une situation d'urgence ou d'évacuation.	Informar la clientèle efficacement de toute situation urgente ou d'évacuation.	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). Dans les installations n'ayant pas d'intercom, le personnel s'assure de repérer et diriger la clientèle adéquatement.	Liste des installations et leur (s) système (s) de communication.	DST, Christian Chénard-Guay DRI, Alain Larouche	Mars 2025	En cours La tournée des installations est en cours de réalisation Évaluation de la pertinence de l'installation des systèmes d'intercom dans certains milieux
7.3. Certains plans de mesures d'urgence ne prévoient aucune	Informar adéquatement la clientèle présentant une déficience auditive de	Poursuivre la tournée de vérification des installations pour	Répertoire des installations ayant un avertisseur visuel et	DST, Christian Chénard-Guay	En continu	En continu Installation de système strobe (lumière qui flashent dans certains sites).

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	État de réalisation
mesure particulière permettant d'informer les personnes présentant une déficience auditive d'un danger nécessitant une évacuation des lieux.	situations d'urgence et d'évacuation.	répertorier les avertisseurs visuels et en ajouter au besoin. Lorsqu'une installation fait l'objet d'une mise aux normes du système d'alarme-incendie, ajout d'avertisseur visuel.	les ajouts à prévoir.			En cours de réalisation Projet de remplacement du système de communication audio (intercom) en cours HDL Affichage des codes de couleur en cours dans tous les sites
8. PARTENAIRES						
8.1. Certains partenaires rencontrent des difficultés dans l'adaptation de leurs services aux besoins des personnes autistes ou ayant une déficience.	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).	Nombre de dossiers partenaires créés ou rouverts au guichet unique. Trajectoire d'accès à ce service par le guichet d'accès DI-TSA et DP indiquée sur le site internet.de l'établissement.	DPDAR	En continu	En continu Promotion et disponibilité du service aux partenaires offert aux organismes via le guichet d'accès de la DPDAR

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
Directrice adjointe,
Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation
Bureau administratif, CRDI de Lévis
55, Mont-Marie, Lévis (Québec) G6V 0B8
Téléphone : 418 833-3218, poste 68346
audrey.robaille.cisssca@ssss.gouv.qc.ca

ACRONYMES

AEO	Accueil-évaluation-orientation
ARLPH-CA	Association régionale de loisir pour les personnes handicapées - Chaudière-Appalaches
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS de Chaudière-Appalaches	Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
CLSC	Centre local de services communautaires
CRDI	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique
CSS	Centre de services scolaire
CRIC	Centre régional intégré de cancérologie
DGA-PSR	Direction générale adjointe - Programmes sociaux et de réadaptation
DPDAR	Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation
DHSAPA	Direction de l'hébergement et du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées
DI	Déficience intellectuelle
DP	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
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
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
RLS	Réseaux locaux de services
RTS	Réseau territorial de services
SEMO	Service externe de main-d'œuvre
SPSST	Service de la prévention, santé et de la sécurité au travail
STL	Société de transport de Lévis
TÉVA	Transition école-vie active
TSA	Trouble du spectre de l'autisme
URFI	Unité de réadaptation fonctionnelle intensive

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

Québec 

www.cisss-ca.gouv.qc.ca

