



## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités .....</b>	<b>4</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>7</b>
<b>2. Comité de travail responsable du plan d'action et consultation de personnes handicapées et de leurs représentants .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Identification des obstacles priorités et des mesures correctives retenues pour 2024-2025 .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation .....</b>	<b>19</b>
<b>ACRONYMES.....</b>	<b>20</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 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<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).

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 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 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 :

<b>SECTEUR ALPHONSE-DESJARDINS</b>	
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	
<b>SECTEUR BEAUCE ET ETCHEMINS</b>	
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-Échemin	Maison de la famille de Saint-Georges
Centre multiservices de santé et de services sociaux de Saint-Georges	Résidence à assistance continue 127 <sup>e</sup> 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-Échemins
<b>SECTEUR MONTMAGNY-L'ISLET</b>	
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 <sup>e</sup> Rue (DI)
CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet	RAC du Côteau
CLSC de Saint-Antoine-de-l'Isle-aux-Grues	
<b>THETFORD-MINES</b>	
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 2024-2025 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 :

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 Geneviève Champagne, chef de service, gestion de projets immobiliers

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

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

Monsieur Steve Gagnon, Chef de service à l'entretien des équipements médicaux (GBM)

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

Madame Caroline Picard, 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

Mme Marie-Claude Rhéaume, coordonnatrice clinico-administrative DI-Autisme adulte et Déficience visuelle et auditive, Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation

### 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.robaille.ciSSsca@SSSS.gouv.qc.ca](mailto:audrey.robaille.ciSSsca@SSSS.gouv.qc.ca)

### 3. Identification des obstacles priorités et des mesures correctives retenues pour 2024-2025

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 ainsi que l'organisation des services sans obstacle, accessibles et répondant aux besoins de tous :</p> <p>Approche inclusive, adaptative ou corrective, dès la conception du service ou lieu et pour les services en place.</p> <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>• 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 d'équipements ou de projets</li> </ul>	<p>Plan d'action présenté au Comité de direction du CISSS de Chaudière-Appalaches</p> <p>Plan d'action adopté diffusé sur l'intranet et le site web.</p> <p>Nombre d'usagers partenaires impliqués dans le but d'améliorer l'accessibilité aux lieux, aux équipements et aux services.</p>	<p>Comité de direction</p> <p>Isabelle Paré, Audrey Robitaille DPDAR</p>	En continu	Le présent plan, ainsi que le bilan 2023-2024, ont été adoptés par le CDD le 25 février 2025.
		<p>Sensibiliser les gestionnaires et employés à l'expérience-usager des personnes ayant une limitation et à l'approche inclusive.</p>	<p>Présentation du plan d'action aux différentes directions</p> <p>Diffusion du plan d'action sur l'extranet du CISSS afin de le rendre disponible à la population</p>	<p>DGAPSR et l'ensemble des directions</p> <p>DPDAR, Marie-Claude Rhéaume/ Valérie Audet Direction des communications</p>	Mars 2025	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
<b>2. ACCUEIL/ACCÈS ET MOYENS DE COMMUNICATION</b>						
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  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.	Intégrer la formation du MSSS « Mieux accueillir les personnes handicapées » sur l'extranet du CISSSCA <a href="https://www.quebec.ca/famil-le-et-soutien-aux-personnes/participation-sociale-personnes-handicapees/autoformation-mieux-accueillir-personnes-handicapees">https://www.quebec.ca/famil-le-et-soutien-aux-personnes/participation-sociale-personnes-handicapees/autoformation-mieux-accueillir-personnes-handicapees</a>  Diffusion via une note de service de l'information lié à la formation mieux accueillir à tous le personnel du CISSSCA  Élaboration et mise en action du Plan d'action pour les personnes avec une déficience auditive	DPDAR, Marie-Claude Rhéaume/ Valérie Audet  Services des communications du CISSSCA	En continu, vu le mouvement de personnel	
<b>3. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC (ART. 26.5, P. 17)</b>						
<b>3.1</b> L'accès à l'information portant sur les divers programmes et services offerts par	Permettre à l'ensemble des usagers d'avoir accès facilement à l'information sur les services offerts par l'établissement,	Déposer des guides et dépliants au contenu simplifié et accessible pour faciliter la compréhension des programmes et services.	Présence sur le site web de cadres de référence, dépliants explicatifs portant sur	DPDAR DRH, Services des communications	En continu	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
<p>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).</p>	<p>notamment pour les personnes présentant une déficience.</p> <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>	<p>Poursuivre le dépôt de documents adaptés conformes aux standards. Impliquer des usagers pour assurer la réponse à leurs besoins.</p> <p>Impliquer les professionnels de la DPDAR et des usagers partenaires pour l'adaptation de documents et d'outils de communication et le réaménagement du site internet.</p>	<p>les programmes et services offerts.</p> <p>Formulaires PDF interactifs disponibles.</p> <p>Formulaires utilisables avec lecteur d'écran.</p> <p>Capsules vidéos comportant des sous-titres.</p> <p>Mise à jour de la section web en déficience auditive et visuelle</p>	<p>du CISSS</p>		
<p><b>4. EMPLOI – ACCÈS À L'ÉGALITÉ, INTÉGRATION ET MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES</b></p>						
<p><b>4.1.</b> Consolidation et maintien des contacts fréquents avec les milieux de stages et d'emploi au sein de l'organisation favorisant l'intégration des personnes ayant une déficience physique (DP), intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA).</p>	<p>Faire du CISSS de Chaudière-Appalaches un employeur exemplaire en créant des opportunités de stages et de travail au sein de l'établissement.</p> <p>Sensibiliser les différentes directions à l'importance d'intégrer les personnes vivant avec un handicap.</p> <p>Favoriser l'embauche de personnes présentant une déficience (physique ou intellectuelle) ou TSA.</p>	<p>Poursuite des travaux et échange impliquant la DRH et la DPDAR, afin de saisir les opportunités d'emploi pouvant être accessibles pour les personnes présentant une déficience</p> <p>Avec la collaboration des autres directions du CISSS de Chaudière-Appalaches ainsi que les partenaires syndicaux.</p> <p>Procurer aux usagers des opportunités d'entraînement à la reprise de tâches manuelles, d'entretien des installations,</p>	<p>Tableau synthèse répertoriant les opportunités d'ateliers, de plateaux de travail, de stages et d'emploi au CISSS de Chaudière-Appalaches.</p> <p>Nombre de publications sur le site internet, page Facebook du CISSS de Chaudière-Appalaches, communications au</p>	<p>DPDAR DRH</p> <p>Collaboration de : DST DSM DSI DREU DHSAPA DL</p>	<p>En continu</p>	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
	Rendre accessible l'expertise-conseil des professionnels de la réadaptation pour soutenir l'intégration.	d'hygiène et salubrité ou tout autre type de tâches.  Faire connaître à la clientèle, aux équipes et gestionnaires les projets réalisés et leur portée, via des 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.	personnel, reportages.			
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 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.	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 leur famille afin d'améliorer la démarche en fonction des besoins des jeunes.  Transmission des enjeux vécus à la table des coach TEVA via des opportunités de communication en place entre DPDAR et DSM	Atteinte de la cible ministérielle de 90 %.  Sondage disponible et diffusé aux usagers et leurs familles	DPDAR  Collaboration des CSS	En continu  Mars 2025	Activité prioritaire : réalisation du sondage s'adressant aux élèves et leur famille avec la contribution de la Table des coachs TEVA.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
		Pérennisation du projet en collaboration avec les CSS visant à soutenir l'intégration des jeunes ayant une déficience du langage	Nombre de jeunes ayant bénéficié du service d'intégration pour les jeunes ayant une déficience du langage			
<b>5. INTÉGRATION SOCIALE ET COMMUNAUTAIRE</b>						
<p><b>5.1.</b>L'intégration au marché du travail représente un défi pour plusieurs personnes présentant une déficience ou un TSA.</p> <p>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.</p>	<p>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, au moyen d'activités de jour valorisantes jour ou activités de préparation et soutien à l'intégration au travail.</p> <p>Offrir une programmation de services adaptée aux besoins de la clientèle présentant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme.</p>	<p>Développer de nouvelles places de type activités de jour, plateaux de travail ou stages.</p> <p>Intensifier l'offre de services actuelle liées aux activités socio-professionnelles et communautaires, en établissement et dans la communauté.</p> <p>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.</p>	<p>Nombre de places additionnelles développées en activités de jour ou contributives (plateaux de travail et stages).</p> <p>Nombre de plateaux développés et nombre d'utilisateurs bénéficiant du plateau</p>	DPDAR	En continu	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
<p><b>5.2.</b>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.</p>	<p>Encourager la pratique du sport chez la clientèle présentant une déficience ou un TSA.</p>	<p>Comité régional sport adapté : Promouvoir les bienfaits de la pratique du sport auprès des équipes et la communauté.</p>	<p>Nombre d'activités de promotion ou d'initiation réalisées par le Comité régional sport adapté.</p>	<p>DPDAR, Audrey Robitaille</p> <p>Leadership de l'ARLPH-CA DRHCAJ (service des communications)</p>	En continu	
	<p>Développer et harmoniser l'offre de services sur le territoire de Chaudière-Appalaches.</p>	<p>Outiller les organismes communautaires dans l'intégration de la clientèle et le développement de nouvelles activités dans leurs territoires respectifs.</p>			En continu	
	<p>Favoriser l'intégration des personnes handicapées aux activités sportives existantes de leur milieu.</p>	<p>Agir à titre d'experts-conseil pour soutenir la mise en place d'activités 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).</p>			En continu	
	<p>Assurer l'accès à l'information à jour relative aux activités adaptés ou milieux accessibles</p>	<p>Relayer à la clientèle et aux équipes cliniques les informations relatives aux diverses activités d'initiation ou aux nouvelles activités disponibles dans la région.</p>			En continu	
<p><b>6. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX, BIENS ET SERVICES</b></p>						
<p><b>6.1.</b>Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès aux installations, aux équipements et aux modes de</p>	<p>Améliorer l'accessibilité des installations, des équipements et des services.</p>	<p>Réserver annuellement au PCFI, PCEM et PCENM un montant pour l'adaptation des services.</p>	<p>Montant réservé au PCFI, PCEM et PCENM.</p> <p>Liste des adaptations requises et réalisées</p>	<p>DST, Geneviève Champagne</p> <p>DRFGC</p>	En continu	
	<p>Réduire les obstacles en relation avec les situations de handicap.</p>	<p>Procéder en continuité aux adaptations et achats identifiés prioritaires (réf. liste établie par la</p>				

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
dispensation des services.	Rendre accessible aux directions des services techniques et des ressources financières et de l'approvisionnement, l'expertise-conseil des professionnels de la réadaptation.	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.	fournie par la DST.  Plan triennal de la DST 2023-2026			
<b>6.2.</b> Certaines personnes ayant une déficience physique ou une condition d'obésité 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.	Offrir aux personnes ayant une déficience physique ou une condition d'obésité morbide l'accès à un service de répit, de convalescence complexe ou d'hébergement sécuritaire et adapté à leurs besoins.	Développement de places pour la clientèle ayant une déficience physique ou une condition d'obésité 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.	Nombre de places disponibles;  Nombre de d'usagers bénéficiant des places annuellement.	DPDAR Collaboration de la DST et de la DHSAPA	En continu	
<b>6.3.</b> 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	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  Nombre de jeunes bénéficiant des places annuellement.	DPDAR Collaboration de la DST, DRFGC, BPOI (bureau de projet organisationnel)	En continu	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
Chaudière-Appalaches.						
6.4. 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.	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.  Remplacement graduel pour chacun des hôpitaux.	Nombre d'équipements adaptés ajoutés dans les diverses installations.	DST, Geneviève Champagne	En continu	
6.5. 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.	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	
<b>7. PRÉVENTION ET SÉCURITÉ</b>						
7.1. Les plans de mesures d'urgence (PMU) des diverses installations ne comprennent pas	S'assurer que tous les plans d'évacuation comprennent des consignes pour l'évacuation des personnes handicapées	Réviser, mettre à jour et harmoniser les plans de mesures d'urgence.	Plans mis à jour disponibles sur l'intranet du CISSS de Chaudière-	DST, Christian Chénard-Guay	En continu	Processus d'achat en cours pour de multiples toiles d'évacuation.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
<p>tous des consignes claires concernant l'évacuation des personnes handicapées.</p> <p>De plus, certains usagers ayant des difficultés ou incapacité à se déplacer de manière autonome sont inquiets face au déroulement d'une éventuelle évacuation</p>	<p>Informar la clientèle sur les mesures d'urgence et les modalités d'évacuation.</p> <p>Former le personnel et assurer la récurrence de la formation annuelle.</p> <p>Doter les sites de toiles et chaises évacuation, aux étages accueillant des usagers à mobilité réduite</p>	<p>Afficher dans les salles d'attente et/ou près des ascenseurs le protocole établi en cas d'évacuation incluant l'information sur la présence de personnel formé pour assister les personnes à mobilité réduite.</p> <p>Code QR accessible aux employés- liens vers capsules de formation</p>	<p>Appalaches.</p> <p>Capsules vidéos démontrant les procédures d'évacuation de la clientèle.</p>			
<p>7.2. Absence dans certaines installations d'un système d'intercom pour informer la clientèle d'une situation d'urgence ou d'évacuation.</p>	<p>Informar la clientèle efficacement de toute situation urgente ou d'évacuation.</p>	<p>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).</p> <p>Dans les installations n'ayant pas d'intercom, le personnel s'assure de repérer et diriger la clientèle adéquatement.</p>	<p>Liste des installations et leur (s) système (s) de communication.</p>	<p>DST, Christian Chénard-Guay DRI, Alain Larouche</p>	<p>En continu</p>	
<p>7.3. Certains plans de mesures d'urgence ne prévoient aucune mesure particulière permettant d'informer les personnes présentant une</p>	<p>Informar adéquatement la clientèle présentant une déficience auditive de situations d'urgence et d'évacuation.</p>	<p>Poursuivre la tournée de vérification des installations pour répertorier les avertisseurs visuels et en ajouter au besoin.</p> <p>Lorsqu'une installation fait l'objet d'une mise aux normes du système</p>	<p>Répertoire des installations ayant un avertisseur visuel et les ajouts à prévoir.</p>	<p>DST, Christian Chénard-Guay</p>	<p>En continu</p>	

Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctives	Indicateur	Responsables	Échéancier	Commentaires
déficience auditive d'un danger nécessitant une évacuation des lieux.		d'alarme-incendie, ajout d'avertisseur visuel.				
<b>8. PARTENAIRES</b>						
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 DPDAR indiquée sur le site internet du CISSS.	DPDAR	En continu	

#### **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](mailto:audrey.robaille.cisssca@ssss.gouv.qc.ca)

## ACRONYMES

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

**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)

