

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Mars 2017

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.....	7
5. PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	8
6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	14
7. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION.....	14

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.
- 61.1 Indique que chaque ministère et organismes publics 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.
- 61.3. 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 2016-2018 du CISSS du Bas-Saint-Laurent est un premier exercice et vise à réduire les obstacles physiques et sociaux pour son personnel ainsi que pour la clientèle présentant un handicap. L'élaboration du plan d'action 2016-2018 a fait l'objet d'une consultation auprès d'un groupe de partenaires internes et externes afin de bonifier les mesures identifiées par le groupe de travail. Puisqu'il s'agit d'un premier exercice, l'organisation sera en mesure de présenter dans les années subséquentes le bilan de ses réalisations, suite à l'adoption du présent plan d'action.

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 côte, 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 2016, la région compte 200 880 habitants au total répartis dans 8 MRC (municipalité régionale de comté), correspondant aux 8 réseaux locaux de santé (RLS) existants. Les municipalités régionales de comté (MRC) de Kamouraska, Rivière-du-Loup, Témiscouata et Les Basques composent le secteur ouest de la région (aussi appelé KRT B). Le secteur est regroupé les MRC de Rimouski-Neigette, La Mitis, La Matapédia et La Matanie.

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

Installations du Kamouraska

- Hôpital Notre-Dame-de-Fatima.
- CLSC Saint-Pascal et La Pocatière.
- Centre d'hébergement d'Anjou à Saint-Pacôme et Villa Maria à Saint-Alexandre.
- Point de service du CPEJ à La Pocatière.
- Point de service du CRDI-TSA à La Pocatière.

Installations de Rivière-du-Loup

- Centre hospitalier régional du Grand-Portage.
- CLSC Rivière-du-Loup et Saint-Épiphane.
- Centres d'hébergement Rivière-du-Loup, Saint-Antonin et Saint-Cyprien.
- Points de service du CPEJ et du CR à Rivière-du-Loup.
- Points de service du CRDI-TSA à Rivière-du-Loup et Saint-Cyprien.
- Point de service du CRDP à Rivière-du-Loup.

Installations de Témiscouata

- Hôpital de Notre-Dame-du-Lac.
- CLSC Pohénégamook, Témiscouata-sur-le-Lac, Dégelis et Lac-des-Aigles.
- Centres d'hébergement de Squatec, Saint-Louis-du-Ha! Ha! et Rivière-Bleue.
- Point de service du CPEJ à Témiscouata-sur-le-Lac.
- Point de service du CRDI-TSA à Témiscouata-sur-le-Lac.

Installations des Basques

- Urgence, CLSC, CHSLD.
- UMF du KRTB.
- Point de service du CLSC à Saint-Jean-de-Dieu.
- Points de service du CPEJ et du CR à Trois-Pistoles.
- Point de service du CRDI-TSA à Trois-Pistoles.

Installations de Rimouski-Neigette

- Hôpital régional de Rimouski.
- CLSC Rimouski, Saint-Narcisse, Saint-Fabien.
- Centre d'hébergement de Rimouski.
- Points de service du CPEJ et du CR à Rimouski.
- Point de service du CRDI-TSA à Rimouski.
- UMF à Rimouski.
- Point de service du CRDP à Rimouski.

Installations de La Mitis

- CLSC Mont-Joli et Les Hauteurs.
- Maison des naissances Collette-Julien.
- CHSLD.
- Point de service du CPEJ à Mont-Joli.
- Point de service du CRDI-TSA à Mont-Joli.
- Point de service du CRDP à Mont-Joli.

Installations de la Matapédia

- Hôpital d'Amqui.
- Centre d'hébergement Marie-Anne-Ouellet à Lac-au-Saumon.
- CLSC Amqui, Causapscal et Sayabec.
- Point de service du CPEJ à Amqui.
- Point de service du CRDI-TSA à Amqui.

Installations de la Matanie

- Hôpital de Matane.
- Centre d'hébergement de Matane.
- CLSC Matane, Baie-des-Sables et Les Méchins.
- Points de service du CPEJ et du CR à Matane.
- Point de service du CRDI-TSA à Matane.

LE CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT EN BREF

- 8 000 employés.
- Budget : 580 M\$.
- 450 médecins omnipraticiens et spécialistes.
- 60 pharmacies.
- 476 lits de courte durée (mission CH).
- 13 CHSLD.
- 9 urgences.
- 42 installations.
- 10 groupes de médecine familiale (GMF) - 38 cliniques médicales.
- Mission d'enseignement médical universitaire - 2 unités de médecine familiale (UMF).
- 133 organismes communautaires et 154 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 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 Isabelle Levesque, chef recrutement et dotation, DRHCAJ
Monsieur Mikael Gauvin, directeur de la DITSADP adjoint
Madame Ariane Doucet-Michaud, agente d'information, DRHCAJ
Madame Monique Bourget, conseillère en bâtiment, DST
Monsieur Martin Michaud, adjoint au directeur de la logistique, DL

Le service aux plaintes et à la qualité des services est également un partenaire important, impliqué dans le cadre de la mise en place du plan d'action.

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

Madame Marie-Claude Boucher
Adjointe à la directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
CISSS du Bas-Saint-Laurent
355, boulevard Saint-Germain Ouest
Rimouski (Québec) G5L 3N2
Téléphone : 418 724-3000, poste 7872
Courriel : marie.claude.boucher.csssrn@ssss.gouv.qc.ca

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctrices à mettre en place	Priorité 1- 0-6 mois 2- 6 mois- 1 an 3- 1 an - 2 ans	R : Responsable C : Collaborateur	Indicateurs résultats
					du site Web.			
			Former les gestionnaires du site Internet à l'accessibilité de l'information.	Sensibiliser le personnel qui gère le site Web aux standards à respecter et à l'importance de diversifier les moyens de communication.	<ul style="list-style-type: none"> Distribuer le document d'information qui présente les directives du Conseil du trésor sur les standards d'accessibilité du web. Valider si une formation est disponible à ce sujet via l'OPHQ ou pouvant être offerte par les intervenants en déficience physique. 	2	R : Ariane Doucet-Michaud	<ul style="list-style-type: none"> Mise en application des standards Formation dispensée, si disponible
		Direction de la logistique	La papeterie fournie par le PIV n'est pas adaptée aux personnes handicapées.	Apporter des recommandations en ce sens afin de rendre nos outils de communication écrite plus accessibles.	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les outils de communication écrite qui sont problématiques pour la clientèle. Apporter nos recommandations à la Direction de la logistique. 	2	R : Mikael Gauvin C : Marie-Claude Boucher Direction de la logistique	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'outils de communication écrite non adaptés pour la clientèle handicapée
		Présidence-direction générale	Nous n'avons pas d'interprète actuellement si un besoin en ce sens se manifestait lors des séances ouvertes du conseil d'administration.	Identifier un ou des interprètes pouvant offrir des services lors des séances ouvertes du conseil d'administration, en cas de besoin.	<ul style="list-style-type: none"> Identifier des personnes ressources. 	2	R : DRHCAJ C : PDG	<ul style="list-style-type: none"> Nom des personnes ressources Nombre de demandes reçues

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctrices à mettre en place	Priorité 1- 0-6 mois 2- 6 mois- 1 an 3- 1 an - 2 ans	R : Responsable C : Collaborateur	Indicateurs résultats
Accessibilité des lieux	Installations matérielles	Direction des services techniques	Les lieux des installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	Prioriser et réaliser des projets d'investissement reliés à l'accessibilité des lieux.	<ul style="list-style-type: none"> Projets divers pour le pôle Est (Mitis, La Matapédia et la Matanie). Notamment des salles de bains adaptées, choisies en fonction de travaux connexes dans les secteurs visés. Interventions ciblées aux jumelés de Mont-Joli (clientèle DITSA) et mise aux normes de la rampe d'accès du CPEJ de Rimouski. Une attention sera portée aux occasions de résoudre des problèmes d'accessibilité lors de la réalisation de travaux autres dans des secteurs sensibles. Mettre en place un arrimage avec la DI-TSA-DP afin de prendre en compte les besoins de la clientèle en déficience visuelle lors de travaux ou d'achat de mobilier pour cette clientèle Effectuer une analyse des coûts afin de rendre des tables accessibles et réservées dans les cafétériats pour les personnes en fauteuil roulant. 	En continu	R : Monique Bourget C : Directions concernées	<ul style="list-style-type: none"> % des mesures réalisées du plan d'action 2007-2017 sur l'accessibilité universelle. Nombre et nature des projets réalisés. Coût pour l'accessibilité des tables à la cafétériat.
				Rendre accessibles les salles de rencontre où se tiennent les séances ouvertes du conseil comités des usagers.	<ul style="list-style-type: none"> Sortir la liste des salles où se tiennent les conseils d'administration et les rencontres des comités des usagers. Effectuer une analyse des obstacles présents pour ces salles. Prioriser les mesures correctrices à mettre en place (poignées de porte, garde-robe, toilettes) Mettre en place les mesures retenues. 	2	R : Monique Bourget C : Marie-Claude Boucher • PDG	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de salles non accessibles Mesures correctives apportées Coût des investissements

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctrices à mettre en place	Priorité 1- 0-6 mois 2- 6 mois- 1 an 3- 1 an - 2 ans	R : Responsable C : Collaborateur	Indicateurs résultats
Développement de l'employabilité Accès égalité emploi	Dotation	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	L'information des employés ayant des limitations fonctionnelles permanentes n'est pas colligée à leur dossier électronique.	Être en mesure de compiler dans le dossier électronique de l'employé l'ensemble des informations en lien avec des employés qui ont un handicap ou une limitation fonctionnelle permanente.	<ul style="list-style-type: none"> Saisir l'information dans les dossiers employés. Mettre en place un mécanisme de suivi et de mise à jour. 	1	R : Isabelle Levesque C : Sylvie Beaulieu	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes handicapées au CISSS du Bas-Saint-Laurent
			Informer le personnel de la dotation responsable des processus de sélection du programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.	Informer le personnel de la dotation concerné du programme pouvant les supporter lors de l'embauche d'une personne handicapée.	<ul style="list-style-type: none"> Informer le personnel de la dotation à l'aide de la documentation disponible. 	1	R : Isabelle Levesque	<ul style="list-style-type: none"> Information diffusée auprès de l'équipe de la dotation
			Informer les gestionnaires de l'existence du programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.	Informer les gestionnaires du programme pouvant les supporter lors de l'embauche d'une personne handicapée.	<ul style="list-style-type: none"> Informer les gestionnaires via le journal interne DRHCAJ en bref de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques. Le personnel de la dotation informe, lorsque requis, les gestionnaires concernés lors des processus de sélection. 	1	R : Isabelle Levesque	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de processus de sélection où le programme peut être applicable
			Les salles d'entrevue ne sont pas toujours accessibles pour les personnes handicapées.	Choisir des lieux accessibles et des outils de sélection si une personne handicapée fait application sur un poste et présente un besoin particulier d'adaptation en ce sens.	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des mesures d'accommodement, s'il y a lieu. Documenter ces situations. 	En continu	R : Isabelle Levesque	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de processus de sélection avec une personne handicapée Nombre et nature des mesures d'accommodement mises en place.

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctrices à mettre en place	Priorité 1- 0-6 mois 2- 6 mois- 1 an 3- 1 an - 2 ans	R : Responsable C : Collaborateur	Indicateurs résultats
Développement de l'employabilité Accès égalité emploi (suite)				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"> Colliger les actions entreprises dans le cadre du plan d'action pour l'accès à l'égalité à l'emploi pour les personnes handicapées afin d'inclure ces mesures à notre plan d'action pour les personnes handicapées. 	En continu	R : Isabelle Levesque C : Marie-Claude Boucher	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes handicapées embauchées Nombre de mesures réalisées dans le cadre du programme d'accès à l'égalité
Sécurité	Mesures d'urgence	Direction de la logistique	S'assurer que des mesures spécifiques sont prévues pour les personnes handicapées dans le cadre des plans de mesures d'urgence	S'assurer de la conformité de nos plans de mesures d'urgence pour les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer une validation des plans de mesures d'urgence. S'assurer qu'ils contiennent des mesures sécuritaires pour les personnes handicapées. 	3	R : Direction de la logistique	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'installations dont nous sommes propriétaire dont nous avons des plans de mesures d'urgence conforme et sécuritaire.
Approvisionnement accessible	Approvisionnement	Direction de la logistique	Les produits achetés ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer les critères d'accessibilité aux personnes handicapées dans les appels d'offres Sensibiliser le personnel de l'approvisionnement à l'achat d'équipements et de produits adaptés aux personnes handicapées lorsque possible. 	<ul style="list-style-type: none"> Ajouter les critères d'accessibilité aux appels d'offres. Réviser la politique d'approvisionnement afin de tenir compte des critères d'accessibilité aux personnes handicapées et la diffuser. 	3	R : Martin Michaud	<ul style="list-style-type: none"> Politique révisée
			Les produits en location ne sont pas toujours adaptés pour les personnes handicapées.	Porter une attention particulière aux produits en location afin que ceux-ci soient inclusifs.	<ul style="list-style-type: none"> Lors de la location d'un produit ou d'un équipement, s'assurer que celui-ci peut répondre aux besoins des personnes handicapées. S'assurer de connaître la clientèle cible utilisateur du produit ou de l'équipement afin de prendre en compte les besoins particuliers. 	3	R : Martin Michaud	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de produits ou d'équipements adaptés achetés ou loués

Catégorie	Secteur	Direction visée	Obstacles	Objectifs visés	Mesures correctrices à mettre en place	Priorité 1- 0-6 mois 2- 6 mois- 1 an 3- 1 an - 2 ans	R : Responsable C : Collaborateur	Indicateurs résultats
Sensibilisation	Communications	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Les communications ne sont pas toujours représentatives des personnes handicapées.	Adopter une approche inclusive, en respect avec la politique à part entière.	<ul style="list-style-type: none"> Inclure des images de personnes handicapées dans nos communications écrites. 	En continu	R: Ariane Doucet Michaud	<ul style="list-style-type: none"> Registre des documents diffusés
	Groupe de travail	Plan d'action pour les personnes handicapées	Il y a une méconnaissance des réalités des personnes handicapées et nous devons contrer les préjugés à leur égard.	Mettre en place des activités de sensibilisation aux réalités et besoins des personnes handicapées dans le cadre de la semaine nationale des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Identifier des activités de sensibilisation à déployer à notre personnel. Développer un plan de promotion. 	1	R : Groupe de travail	<ul style="list-style-type: none"> Plan de promotion. Registre des activités de sensibilisation.

6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été adopté le 22 mars 2017 par le comité de direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent. 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

Au besoin, vous pouvez communiquer avec madame Ariane Doucet-Michaud, agente d'information à la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques au 418 724-3000, poste 7936

7. 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 adressées à

Madame Marie-Claude Boucher
Adjointe à la directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
CISSS du Bas-Saint-Laurent
355, boulevard Saint-Germain Ouest
Rimouski (Québec) G5L 3N2
Téléphone : 418 724-3000, poste 7872
Courriel : marie.claude.boucher.csssm@sss.gouv.qc.ca