

**BILAN DES ACTIONS – 2021-2022
PLAN D’ACTION – 2022-2023**

À l’égard des personnes handicapées

Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Gaspésie

Adopté par le conseil d’administration du CISSS de la Gaspésie le 29 septembre 2022

1. Introduction

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après appelée la loi) prévoit que les ministères, la grande majorité des organismes publics ainsi que les municipalités les plus peuplées au Québec produisent, adoptent et rendent public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Article 61.1

Chaque ministère et chaque organisme public qui emploie au moins 50 personnes, ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants doivent adopter 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 celles envisagées pour l'année qui débute, dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

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

Créé le 1^{er} avril 2015 à la suite de l'adoption de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et de services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, le CISSS de la Gaspésie est au cœur d'un vaste réseau territorial de services (RTS) qui compte quarante-neuf installations. Il assume la responsabilité populationnelle à l'égard de l'état de santé et de bien-être de tous les Gaspésiens.

Né de la fusion des centres de santé et de services sociaux ainsi que des centres de réadaptation et du centre jeunesse de sa région, il est responsable d'assurer l'accessibilité à des soins et des services de qualité pour répondre aux besoins de sa population. Il veille à l'organisation de soins et des services complémentaires, assurant des trajectoires fluides à ses différentes clientèles, et ce, grâce à une véritable intégration des services généraux et spécialisés pour chacun des volets de sa mission (centre hospitalier, CLSC, centre d'hébergement, centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et centre de réadaptation).

De plus, il a la responsabilité de conclure des ententes avec les organisations partenaires de son réseau territorial de services (RTS) (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.).

La mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être des Québécois en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

La vision

Des soins de santé et de services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Notre système de santé et de services sociaux doit veiller à :

- L'accessibilité des soins et des services : ce qui suppose de fournir les soins et les services requis, à l'endroit et au moment opportun, mais également d'assurer un accès équitable à ceux-ci, en fonction des seuls besoins des personnes, sans égards à des caractéristiques personnelles comme le revenu, l'éducation, le lieu de résidence, etc.
- La qualité des soins et des services offerts : ce qui implique que ceux-ci soient efficaces (c'est-à-dire de nature à améliorer la santé et le bien-être) et sécuritaires. On doit aussi pouvoir les adapter aux attentes, aux valeurs et aux droits des usagers (réactivité) et les fournir de manière coordonnée et intégrée (continuité).
- L'optimisation des ressources : ce qui demande de savoir utiliser les ressources disponibles de façon efficace, mais aussi d'une manière à en assurer la pérennité (viabilité).

Nos valeurs

Les valeurs du CISSS de la Gaspésie sont :

1. PRÉVOYANCE :

Consiste à faire preuve de sensibilité et d'ouverture, afin de mieux voir venir. La prévoyance, c'est l'attention que l'on porte à la clientèle, à ses proches, aux autres personnes, aux choses, aux situations et aux décisions, en anticipant les événements à venir et en considérant leurs impacts sur la clientèle. La prévoyance nous aide, dans des contextes empreints d'incertitudes, à anticiper, à prendre les précautions nécessaires et à prévoir ce qui est préférable et meilleur pour que l'expérience de notre client soit la plus positive possible.

2. BIENVEILLANCE :

Action d'exercer une vigilance permanente sur le bien-être de sa clientèle. Agir avec bienveillance, c'est anticiper dans un état d'esprit d'indulgence et de compréhension, afin que le processus de soins ou de services se passe le mieux possible. La bienveillance suppose aussi que cette vigilance s'exerce dans un souci de bien-être professionnel de ses collègues, sur l'efficacité de l'équipe de travail et sur la cohérence par rapport aux valeurs de l'organisation.

3. COLLABORATION :

Travailler et réfléchir avec la clientèle et ses collègues dans un sens commun en s'associant ensemble. Agir en partenariat avec la clientèle et son entourage ainsi qu'avec ses collègues de travail dans la recherche de la collaboration. Celle-ci encourage l'introspection de comportements visant la meilleure performance possible. Elle vise une communication efficace dans une perspective de savoir-être ensemble.

4. COMPÉTENCE :

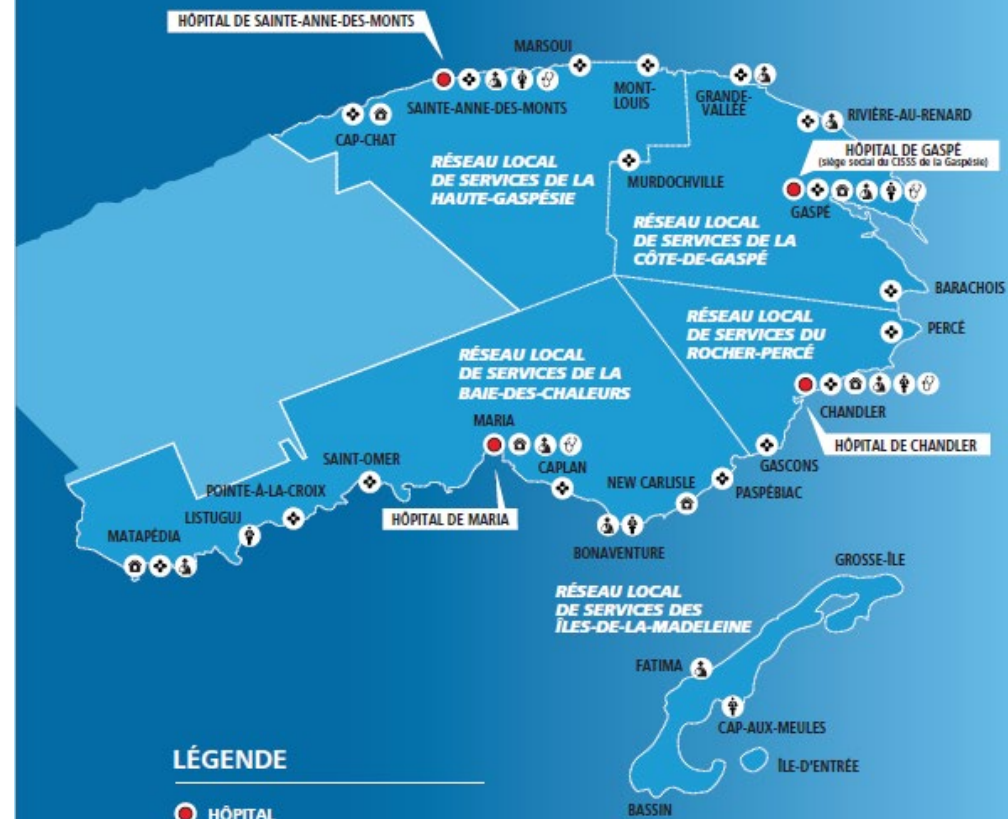
Qualification professionnelle qui se décline en savoir (connaissances), en savoir-faire (pratiques) et en savoir-être (comportements relationnels) mobilisable, qui s'acquiert dans l'action et qui est nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle.

Le CISSS de la Gaspésie est divisé en 4 réseaux locaux de services de santé et de services sociaux incluant les hôpitaux, les CLSC, les Centres d'hébergement, les Unités de médecine familiale, les Unités de réadaptation et les succursales Jeunesse.

5. RESPECT :

Le respect est une considération que doit recevoir une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec politesse, tact et diplomatie. Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif de la vie privée de la personne. Le respect sous-tend également une capacité à exploiter la richesse des différences, des forces et des ressources de la personne.

LE RÉSEAU DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CISSS DE LA GASPÉSIE



LÉGENDE

- HÔPITAL
- CLSC
- CENTRE D'HÉBERGEMENT
- POINT DE SERVICE RÉADAPTATION
- POINT DE SERVICE JEUNESSE
- GROUPE DE MÉDECINE FAMILIALE ET GROUPE DE MÉDECINE FAMILIALE UNIVERSITAIRE

3. Engagement de l'organisation à réduire les obstacles

Le CISSS de la Gaspésie reconnaît l'importance de réduire les obstacles à l'intégration des personnes en situation de handicap pour construire une société plus inclusive. Ainsi, il s'engage à identifier et réduire les obstacles liés à l'ensemble des situations de handicap. Par ailleurs, le CISSS de la Gaspésie poursuit ses actions de mise en place de mesures d'accommodements raisonnables, afin que les personnes en situation de handicap puissent avoir accès aux informations et aux documents disponibles sur le site Internet du CISSS.

4. Personne ou groupe de travail responsables du plan d'action

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail nommé *comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées* et est composé des membres suivants :

- Alain Vézina, directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Gilles Cormier, représentant du conseil d'administration de l'établissement et du comité des usagers – volet réadaptation;
- Francis Boudreau, directeur aux Programmes en déficience et en réadaptation physique;
- Harris Cloutier, directeur des services techniques;
- Ann Soucy, directrice des services multidisciplinaires et directrice des ressources informationnelles;
- Yannick Sauvé, directeur de l'approvisionnement et de la logistique;
- Ghislain Gagnon, coordonnateur du Regroupement des associations de personnes handicapées Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (RAPHGÎ);
- Caroline Stevens, adjointe à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques – Gestion des relations de travail ;
- Jean Morin, représentant des communications;
- Laurence Arsenault, ergothérapeute.

Le comité s'est vu confier la responsabilité de veiller au maintien et à l'application des mesures favorables à l'intégration des personnes handicapées.

Enfin, mentionnons que la personne nommée à titre de coordonnateur des services aux personnes handicapées est Alain Vézina, directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques pour le CISSS de la Gaspésie. Il est possible de joindre M. Vézina par téléphone au 418 763-3325, poste 2528, par courriel à alain.vezina.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca ou par la poste au 230, route du Parc, Sainte-Anne-des-Monts, Québec, G4V 2C4.

5. Adoption et diffusion du plan d'action

À l'intérieur de son plan d'action, le CISSS de la Gaspésie identifie des actions, des indicateurs de suivi et des responsables qui voient à mettre de l'avant les actions identifiées. Les rencontres du comité permettent d'assurer le suivi de l'avancement et de faciliter la collaboration entre les différents acteurs. Ainsi le travail à réaliser et les actions à être complétées sont suivis et les enjeux sont soulevés. Le bilan des actions est également inclus au présent document et sera partagé et soumis annuellement au conseil d'administration du CISSS de la Gaspésie pour adoption.

En raison du ralentissement lié à la COVID-19, il a été convenu par le comité lors d'une rencontre tenue le 15 mars 2021, de présenter exceptionnellement un plan d'action 2021-2022. Le bilan 2021-2022 fait donc état des actions réalisées au cours de cette année. Contrairement à ce qui était précédemment prévu, le CISSS de la Gaspésie verra à répéter l'exercice annuellement.

Le plan d'action est rendu public par le biais du site Internet de l'organisation dans la section ma carrière, sous la rubrique « Accès aux personnes handicapées » et est disponible en version papier sur demande.

6. Plaintes reçues concernant l'accessibilité et les services pour la période du 18 mars 2021 au 12 mars 2022

En lien avec la demande concernant le Plan d'accès à l'égard des personnes handicapées, nous avons répertorié les dossiers reçus concernant l'accessibilité aux services pour la période s'échelonnant du 18 mars 2021 au 12 mars 2022.

Au cours de cette période, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a été interpellée en lien avec les plaintes suivantes :

Dossiers en lien avec l'accès aux personnes handicapées aux services de réadaptation :

- Une plainte a été reçue concernant une enfant atteinte d'une condition qui requiert une évaluation et un suivi en orthophonie et en éducation spécialisée. Or, l'établissement accusait une rupture de services dans ces 2 spécialités pendant une certaine période. Les services ont finalement pu être offerts via une ressource au privé pour l'orthophonie. Qui plus, une éducatrice spécialisée a été assignée au dossier.
- Plainte concernant les délais d'accès pour subir une évaluation en ergothérapie pour un usager qui a fait un AVC et qui souhaite obtenir à nouveau son permis de conduire. L'usager était inscrit sur la liste d'attente du Programme d'évaluation et d'entraînement à la conduite automobile. Un retard a été cumulé en raison de la pandémie et c'est ce qui a occasionné ce délai d'attente.

- Nous avons reçu 2 plaintes et 1 demande d'intervention concernant des usagers qui déploraient les délais d'attente en optométrie pour des usagers ayant des handicaps visuels. L'établissement est en démarche pour remédier à la situation, car un poste est dépourvu et les optométristes en fonction pour le CISSS ont réduit leur disponibilité vu la situation engendrée par la pandémie.
- Plainte concernant le délai pour bénéficier d'une modification au domicile d'un usager et obtenir un ajustement matériel en lien avec un handicap qui doit être évalué par l'ergothérapeute. L'ergothérapeute a pu répondre à la demande de l'utilisateur avant la conclusion de la plainte.
- Plainte contre l'absence d'intervenant social assigné au dossier d'un usager handicapé malgré référence médicale.
- Une plainte a été faite par un usager qui a un handicap lui occasionnant une incontinence urinaire afin d'avoir un retour à sa demande pour obtenir de l'aide financière pour payer le matériel lié aux cathétérismes.

Dossiers en lien avec l'accès aux services :

- Une demande d'assistance a été reçue concernant les difficultés d'accès au service téléphonique à Maria.
- Une demande d'assistance a été reçue concernant les difficultés d'accès au service téléphonique à Maria.
- Une demande d'assistance a également été reçue concernant les difficultés d'accès au service téléphonique à l'Hôpital de Gaspé. De l'aide a été fournie pour l'obtention du service.
- Quatre plaintes avaient pour objet les difficultés d'accès au service téléphonique de l'Hôpital de Gaspé et ont mené à des recommandations à l'établissement de prendre les mesures pour améliorer l'accès des services aux usagers et d'adresser la désuétude du système téléphonique.
- Une plainte a été reçue concernant la difficulté à obtenir un rendez-vous pour la vaccination pour la grippe à l'extérieur des plages de vaccination communautaire. De l'aide a été fournie pour l'obtention du service.
- Une autre plainte concernant les difficultés d'accès au service téléphonique et plus particulièrement la centrale de rendez-vous dans la Baie-des-Chaleurs a mené à la mise en place de mesures d'améliorations avec le fournisseur en téléphonie.

Aucune plainte, intervention ou demande d'assistance n'a été faite en lien avec un motif lié à un handicap.

Si un usager souhaite recevoir le format accessible d'un document ou souhaite déposer une plainte, il peut le faire en communiquant avec Alain Vézina, coordonnateur aux services pour les personnes handicapées au CISSS de la Gaspésie, au 418 763-3325, poste 2528.

7. Bilan des actions réalisées 2021-2022

Mesure	Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
1	Entretenir les relations avec les ressources en employabilité, notamment les centres locaux d'emploi (CLE), les carrefours jeunesse emploi (CJE) et le Service externe de main-d'œuvre (SEMO), en vue de référencement de candidats de talent, incluant les stagiaires et les étudiants.	DRHCAJ	Réalisé (en constante évolution)	Le SEMO ainsi que les différents CJE du territoire ont été rencontrés au cours de l'année 2021-2022.
2	Réaliser un projet de stages, au sein du CISSS de la Gaspésie, pour favoriser la réintégration/intégration des personnes handicapées sur le marché du travail.	DRHCAJ	Réalisé (en constante évolution)	Stages réalisés en cours d'année. Rencontre avec le SEMO le 16 septembre 2021.
3	Tenir une activité de sensibilisation à l'attention des directeurs portant sur l'embauche des personnes handicapées et les mesures d'accommodement possibles.	DRHCAJ	En cours de réalisation	Rencontre avec le SEMO le 16 septembre 2021.
4	Ajouter un représentant de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) au comité responsable du plan d'action.	DRHCAJ	Réalisé	Le DRHCAJ devient le porteur de la démarche et une autre personne siège également au comité soit Mme Caroline Stevens.

Mesure		Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
5	Compléter la mise à jour du portrait sur l'accessibilité des bâtiments et établir une liste des installations avec une accessibilité restreinte. Déterminer les immeubles prioritaires.	Nombre d'installations prioritaires désormais accessibles Mise à jour du portrait Priorisation des immeubles	DST	En cours de réalisation	Un contrat a été donné à un nouvel architecte, l'échéancier demeure décembre 2021.
6	Ajouter un représentant de la direction des services techniques (DST) au comité responsable du plan d'action.	Nom du représentant désigné par la DST	DST	Réalisé	Harris Cloutier est le représentant principal de la DST.
7	Inviter une personne des communications à siéger au comité.	Nom du représentant des communications	DRHCAJ	Réalisé	Catherine Blouin est identifiée pour représenter le volet communication sur le comité.
8	Identifier une liste des services d'interprète disponibles.			Réalisé	Service disponible aux personnes. Service d'urgence disponible.
	Faire connaître cette mesure d'accommodement aux gestionnaires de l'accueil et des activités cliniques ainsi qu'à leur personnel.	Liste des services d'interprète réalisée Diffusion par courriel de la liste	Communications	En cours de réalisation	Un service d'interprète est disponible via un numéro 1-800.
	Faire connaître la liste aux organismes communautaires et aux municipalités.				Élaboration de l'outil requis.
9	Explorer les avenues liées à l'utilisation d'EPI face aux personnes ayant un besoin de soutien visuel.	Identification des pistes de solutions pour la clientèle	DI-TSA-DP	En cours de réalisation	Les Plexiglas sont installés dans les accueils au lieu des masques.

Mesure		Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
10	Créer une boîte courriel de type « boîte de suggestions » pour le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Faire connaître la boîte courriel et inciter le personnel de l'organisation à l'utiliser pour communiquer avec le comité.	Boîte de courriel créée Démonstration de la diffusion de l'information sur l'accès à la boîte courriel	Communications	En cours de réalisation	La boîte a été créée (paph.cisssgaspésie@ssss.gouv.qc.ca). La DRI est à valider l'aspect sécuritaire de cette boîte de courriel.
11	Rédiger une capsule statutaire dans le bulletin interne du CISSS de la Gaspésie portant sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Nombre de capsules publiées dans le bulletin interne du CISSS	Communications	En cours de réalisation	Il a été suggéré par le comité de mettre de l'avant certains sujets. Les sujets suggérés sont : <ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître le comité (présentation des membres, objectifs du comité, priorités, etc.). • Présentation des actions réalisées. • Témoignages d'employés pour une future publication. • Publier des "success stories" d'employés.
12	Analyser l'ensemble des messages d'accueil téléphoniques. Uniformiser les messages d'accueil téléphoniques. Élaborer un bottin des employés et des services à jour à l'attention des réceptionnistes pour chaque RLS.	Nombre de messages d'accueil analysés et enregistrés Pas possible de poursuivre - Bottin téléphonique élaboré et disponible pour les réceptionnistes	DSM Collaboration : DRI et communications	En cours de réalisation	Les travaux se poursuivent pour les messages d'accueil. Le dossier est actuellement travaillé par la direction des ressources informationnelles en collaboration avec le service des communications.

Mesure		Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
13	Compléter les étapes requises pour assurer l'accessibilité des pages du site Web du CISSS, du site intranet et du site extranet. Consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires afin de confirmer la mise à niveau.	Nombre de pages du site Web, intranet et extranet accessibles	Communication	Réalisé	Une révision du site Internet a été effectuée. L'emplacement où se retrouvera l'information a été développé.
14	Former les responsables de l'approvisionnement et les responsables des services techniques sur l'approvisionnement accessible.	Nombre de personnes ayant participé à la formation de l'OPHQ sur l'approvisionnement accessible	DRFA	En cours de réalisation	La formation pour l'approvisionnement n'est pas disponible pour cette année. Les gens de l'approvisionnement recevront de l'information reçue de l'OPHQ.
15	Rappeler aux responsables de l'approvisionnement et aux responsables des services techniques l'importance de l'accessibilité universelle dans les projets de rénovation et de construction en transmettant annuellement la planification « Projets techniques – Vers un CISSS sans obstacle ».	Courriel annuel transmis aux responsables concernés	DRFA DST	Réalisé	Rappel a été fait aux gestionnaires de la DST le 19 mars 2021. Formation non disponible cette année. Le directeur de l'approvisionnement et de la logistique prend en charge cette action.
16	Réalisation d'activités de sensibilisation en continu avec la participation des usagers du programme Déficiences et réadaptation.	Bilan des activités de sensibilisation réalisées en continu	Déficience et réadaptation	En cours de réalisation	Une sensibilisation auprès du comité de direction a été réalisée en cours d'année.

	Mesure	Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
17	Réalisation d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées, autant avec le personnel qu'avec les comités des usagers.	Bilan des activités de sensibilisation réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Communication	En cours de réalisation	
18	Diffuser à tous les organismes une correspondance leur rappelant les principes de l'accessibilité universelle et les sensibilisant à la réalité des personnes handicapées.	Nombre de feuillets d'information transmis annuellement (au moins 2)	Communication Responsable PSOC	En cours de réalisation	
19	Réaliser une activité de sensibilisation annuelle dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées qui se tient le 3 décembre de chaque année.	Bilan de l'activité de sensibilisation réalisée annuellement	Communication	Réalisé	Réalisé au cours de l'année 2021-2022.
20	Ajouter un membre « usager » au comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce membre serait nommé par le comité des usagers du centre intégré (CUCI).	Un membre « usager » siégeant au comité	Coordonnatrice du PAPH	En cours de réalisation	

8. Plan d'action pour 2022-2023

	Mesure	Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
1	Entretenir les relations avec les ressources en employabilité, notamment les centres locaux d'emploi (CLE), les carrefours jeunesse emploi (CJE) et le Service externe de main-d'œuvre (SEMO), en vue de référencement de candidats de talent, incluant les stagiaires et les étudiants.	Nombre de rencontres téléphoniques ou en présence réalisées	DRHCAJ		
2	Réaliser un projet de stages, au sein du CISSS de la Gaspésie, pour favoriser la réintégration/intégration des personnes handicapées sur le marché du travail.	Nombre de stages réalisés	DRHCAJ		
3	Tenir une activité de sensibilisation à l'attention des directeurs portant sur l'embauche des personnes handicapées et les mesures d'accommodement possibles.	Démonstration de la tenue de la rencontre et des personnes présentes	DRHCAJ		Prochaine étape : Activité de sensibilisation au comité de direction.
4	Compléter la mise à jour du portrait sur l'accessibilité des bâtiments et établir une liste des installations avec une accessibilité restreinte. Déterminer les immeubles prioritaires.	Nombre d'installations prioritaires désormais accessibles Mise à jour du portrait Priorisation des immeubles	DST		<ul style="list-style-type: none"> • Suivi de l'échéancier des travaux. • Une rencontre sera planifiée par le comité afin d'établir les critères de priorisation.

Mesure		Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
5	Identifier une liste des services d'interprète disponibles.	Liste rendue disponible	DSM		Information à transmettre aux bonnes personnes (personnel d'accueil).
	Faire connaître cette mesure d'accommodement aux gestionnaires de l'accueil et des activités cliniques ainsi qu'à leur personnel.	Liste des services d'interprète réalisée Diffusion par courriel de la liste	Communication		Nous verrons à nous assurer de publier ce numéro aux endroits ciblés.
	Faire connaître la liste aux organismes communautaires et aux municipalités.	Outil de diffusion et de suivi en place	Communication		Élaboration de l'outil et diffusion.
6	Mise en place de la section Web PAPH.	Documents déposés	DRHCAJ		
7	Explorer les avenues liées à l'utilisation d'EPI face aux personnes ayant un besoin de soutien visuel.	Identification des pistes de solutions pour la clientèle	DI-TSA-DP		Un portrait est à faire quant aux besoins. Il est suggéré d'ajouter des images qui aideraient à la compréhension des consignes. Intégrer l'équipe des communications.
8	Créer une boîte courriel de type « boîte de suggestions » pour le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Faire connaître la boîte courriel et inciter le personnel de l'organisation à l'utiliser pour communiquer avec le comité.	Boîte de courriel créée Démonstration de la diffusion de l'information sur l'accès à la boîte courriel	Communication		La DRI est à valider l'aspect sécuritaire de cette boîte de courriel. Un plan de communication sera élaboré. Les coordonnées de la personne à joindre et l'adresse courriel seront incluses dans la section « Accès aux personnes handicapées » du site Web.

Mesure		Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
9	Rédiger une capsule statutaire dans le bulletin interne du CISSS de la Gaspésie portant sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Nombre de capsules publiées dans le bulletin interne du CISSS	Communication		Nous verrons à confirmer les sujets et procéder à la publication. Les sujets suggérés sont : <ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître le comité (présentation des membres, objectifs du comité, priorités, etc.). • Présentation des actions réalisées. • Témoignages d'employés pour une future publication. • Publier des "success stories" d'employés.
10	Analyser l'ensemble des messages d'accueil téléphoniques. Uniformiser les messages d'accueil téléphoniques. Élaborer un bottin des employés et des services à jour à l'attention des réceptionnistes pour chaque RLS.	Nombre de messages d'accueil analysés et enregistrés Pas possible de poursuivre - Bottin téléphonique élaboré et disponible pour les réceptionnistes	DSM Collaboration : DRI et communication		Poursuite des travaux pour les messages d'accueil. Le dossier est actuellement travaillé par la direction des ressources informationnelles en collaboration avec le service des communications.
11	Compléter les étapes requises pour assurer l'accessibilité des pages du site Web du CISSS, du site intranet et du site extranet. Consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires afin de confirmer la mise à niveau.	Nombre de pages du site Web, intranet et extranet accessibles	Communication		Des travaux sont à prévoir pour le site intranet.
12	Former les responsables de l'approvisionnement et les responsables des services techniques sur l'approvisionnement accessible.	Nombre de personnes ayant participé à la formation de l'OPHQ sur l'approvisionnement accessible	DRFA		La formation pour l'approvisionnement n'est pas disponible actuellement. Les gens de l'approvisionnement recevront de l'information reçue de l'OPHQ.

Mesure		Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
13	Rappeler aux responsables de l'approvisionnement et aux responsables des services techniques l'importance de l'accessibilité universelle dans les projets de rénovation et de construction en transmettant annuellement la planification « Projets techniques – Vers un CISSS sans obstacle ».	Courriel annuel transmis aux responsables concernés	DRFA DST		Formation non disponible cette année Le directeur de l'approvisionnement et de la logistique prend en charge cette action.
14	Réalisation d'activités de sensibilisation en continu avec la participation des usagers du programme Déficiences et réadaptation.	Bilan des activités de sensibilisation réalisées en continu	Déficience et réadaptation		Un plan est en cours d'élaboration avec les communications.
15	Réalisation d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées, autant avec le personnel qu'avec les comités des usagers.	Bilan des activités de sensibilisation réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Communication		Un plan de communication sera produit.
16	Diffuser à tous les organismes une correspondance leur rappelant les principes de l'accessibilité universelle et les sensibilisant à la réalité des personnes handicapées.	Nombre de feuillets d'information transmis annuellement (au moins 2)	Communication Responsable PSOC		Nous verrons à nous arrimer avec la nouvelle responsable PSOC.

	Mesure	Indicateur de suivi	Responsable	État d'avancement	Commentaire
17	Réaliser une activité de sensibilisation annuelle dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées qui se tient le 3 décembre de chaque année.	Bilan de l'activité de sensibilisation réalisée annuellement	Communication		Nous verrons à identifier les activités à réaliser au cours de l'année 2022-2023.
18	Ajouter un membre « usager » au comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce membre serait nommé par le comité des usagers du centre intégré (CUCI).	Un membre « usager » siégeant au comité	Coordonnatrice du PAPH		Nous verrons à identifier un représentant du CUCI sur le comité.
19	Cartographier, pour l'ensemble du territoire, les activités de jour pour la clientèle en déficience intellectuelle, déficience physique ou ayant un trouble du spectre de l'autisme favorisant ainsi la réalisation de leur projet de vie, leur participation sociale et le maintien de leurs relations interpersonnelles.	État de situation réalisé	Déficience et réadaptation		
20	Réaliser un appel au personnel de l'établissement afin d'identifier des actions porteuses qui pourraient être mises de l'avant dans le PAPH.	Appel réalisé	DRHCAJ		
21	Réaliser un inventaire des possibilités d'offre en télésanté.	Inventaire réalisé	DSM		
22	Identifier un processus qui permettrait l'arrimage entre la prise de rendez-vous et le transport adapté.	Actions requises identifiées	DSM		

9. Conclusion

L'avancement de l'actualisation du plan d'action 2018-2020 avait été freiné en raison, entre autres, de la COVID-19 et de changement au sein de la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.

Au cours de l'année 2021-2022, l'établissement a réalisé de belles avancées pour l'activation de son comité et la réalisation de plusieurs actions identifiées à son plan d'action.

Par cette nouvelle mouture de son bilan et de son plan d'action, le CISSS de la Gaspésie souhaite traduire ses objectifs afin de répondre aux besoins des personnes handicapées et de continuer à améliorer les services offerts à la population gaspésienne.