

PLAN D'ACTION ANNUEL

À l'égard des personnes handicapées

Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Gaspésie

2016-2018

Adopté par le conseil d'administration du CISSS de la Gaspésie le 23 mars 2017

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Gaspésie*

Québec 

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, 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.

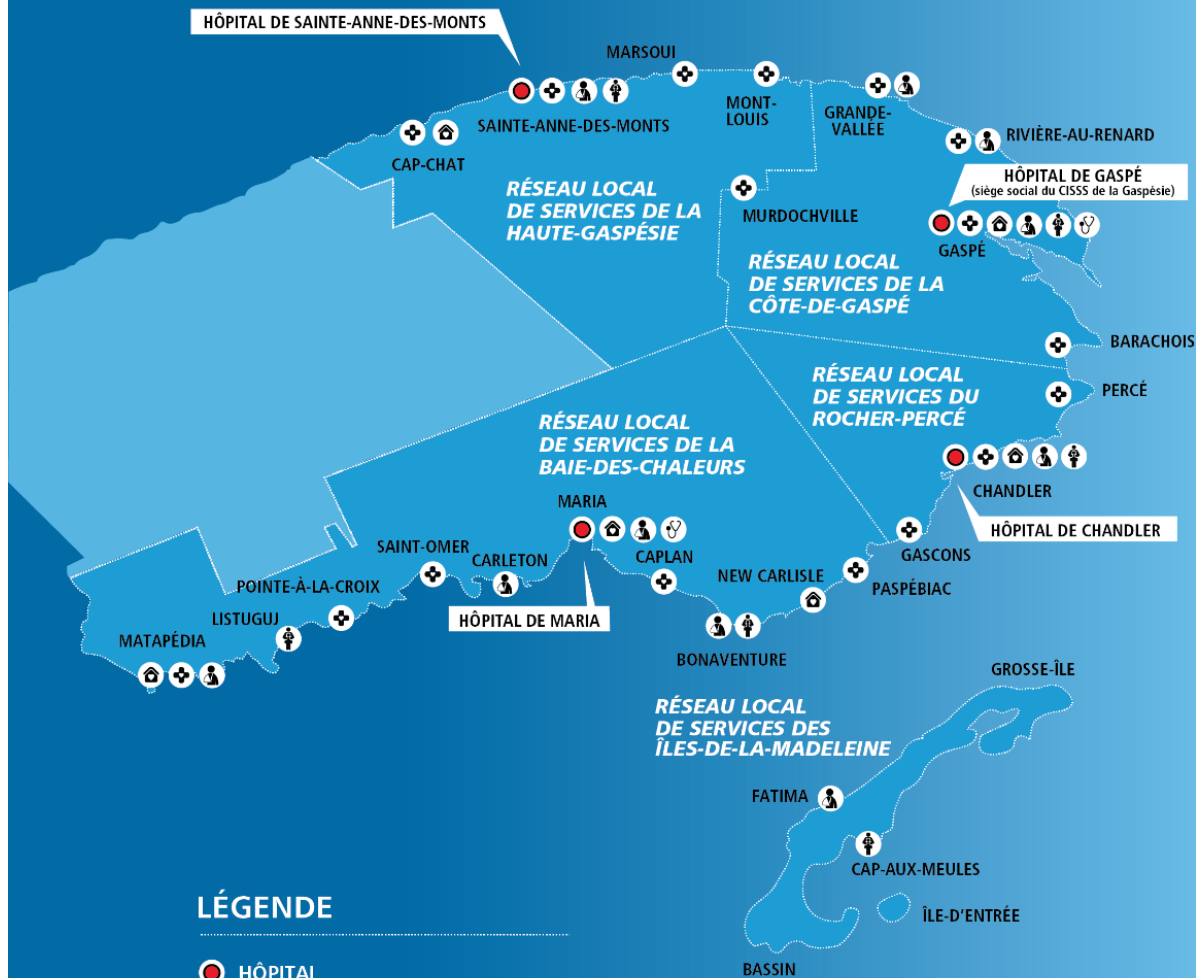
La vision

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 égard 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).

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
- UNITÉ DE MÉDECINE FAMILIALE

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

4. Personne ou groupe de travail responsable 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 :

- Geneviève Cloutier, adjointe à la PDG et aux relations médias;
- Connie Jacques, directrice des programmes Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP);
- Monique Terrin, ergothérapeute, équipe régionale, Direction des programmes Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique;
- Martin Trépanier, coordonnateur du Regroupement des associations de personnes handicapées Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (RAPHGÎ).

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 coordonnatrice des services aux personnes handicapées est Geneviève Cloutier, adjointe à la PDG et aux relations médias pour le CISSS de la Gaspésie. Il est possible de joindre cette dernière par téléphone au 418 368-3301, poste 3654, par courriel à genevieve.cloutier.cisssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca ou par la poste au 215, boulevard de York Ouest, Gaspé, Québec, G4X 2W2.

5. Adoption et diffusion du plan d'action

À l'intérieur de son plan d'action, le CISSS de la Gaspésie effectue le bilan de la dernière année selon les engagements qu'il avait pris. Ainsi, elle peut évaluer le travail réalisé et cibler les actions à être complétées. Le bilan des actions réalisées ainsi que le nouveau plan d'action sont partagés et soumis annuellement au conseil d'administration du CISSS de la Gaspésie pour adoption.

Le plan d'action sera rendu public par le biais de son site Internet et sera disponible en version papier sur demande.

6. Bilan des actions 2015-2016

En raison de l'adoption récente de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et de services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales, aucun plan d'action n'a été adopté en 2015-2016 par le CISSS de la Gaspésie.

Toutefois, des actions ont tout de même été mises en place afin d'améliorer l'intégration des personnes handicapées et de sensibiliser les différents publics à leurs réalités.

Ainsi, en novembre 2015, en ayant répondu positivement à une demande du Regroupement des associations des personnes handicapées de la Gaspésie les Îles (RAPHGÎ), des représentants de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques de tout le territoire ont participé à une formation donnée par le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) concernant l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics.

Depuis la mise en place du CISSS, deux rencontres d'information se sont réalisées entre la présidente-directrice générale adjointe, la direction DI-TSA-DP, le RAPHGÎ et ses organismes membres où le sujet des obstacles rencontrés par les personnes handicapées a été abordé.

Par ailleurs, une démarche a été entreprise dans le but de rendre conforme le site Internet du CISSS aux standards de l'accessibilité du Web. Les travaux n'étant pas terminés, leur continuité fait l'objet d'une mesure dans le plan d'action 2016-2018.

De plus, la Direction des programmes Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique organise régulièrement des activités de sensibilisation à l'interne et à l'externe pour favoriser l'intégration des personnes présentant une déficience.

En terminant, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées 2016, le CISSS de la Gaspésie a déposé le matériel de l'Office pour les personnes handicapées du Québec (OPHQ) sur son site intranet et a invité le personnel à en prendre connaissance et à s'informer sur cette semaine.

7. Plaintes reçues concernant l'accessibilité et les services

En 2015-2016, quelques demandes d'adaptation de documents déposés sur le site Internet ou en lien avec les activités du CISSS de la Gaspésie ont été faites et réglées à la satisfaction du demandeur. Aucune plainte formelle en lien avec l'accès aux services du CISSS ou à des documents publiés par ce dernier n'a été reçue. Néanmoins, il se peut que pour des raisons de conception graphique ou autres motifs, les lecteurs optiques à revue d'écran utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle ne puissent lire les documents rédigés à l'aide de certains programmes. Dans ce cas, sur demande, le CISSS aura recours à des mesures d'accommodement, et ce, dans un délai de 48 h.

Si un usager désire avoir le format accessible d'un document ou souhaite déposer une plainte, il peut le faire en contactant Geneviève Cloutier, coordonnatrice aux services pour les personnes handicapées au CISSS de la Gaspésie, au 418 368-3301, poste 3654.

8. Identification des obstacles et des actions 2016-2018

Gestion des ressources humaines

Obstacle : Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs du CISSS de la Gaspésie.

Objectif : Augmenter la représentativité des personnes handicapées à l'emploi au CISSS de la Gaspésie.

Mesure	Inclure une section dans la Politique de dotation sur l'accessibilité du processus d'embauche (affichage-embauche)
Indicateur de suivi	Section incluse dans la politique de dotation
Responsable	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
Échéance	30 juin 2017

Mesure	Partager les initiatives en matière d'accès à l'égalité à l'emploi entre les RLS
Indicateur de suivi	Nombre de bonnes pratiques partagées et mises en place dans les RLS
Responsable	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
Échéance	30 juin 2017

Mesure	Renforcer les liens avec les ressources d'employabilité (CLE, CJE, SEMO) par la mise en place d'un mécanisme de communication
Indicateur de suivi	Une rencontre tenue entre les ressources d'employabilité par RLS et le CISSS de la Gaspésie
Responsable	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
Échéance	31 mars 2018

Mesure	Sensibiliser nos syndicats à l'accès à l'emploi des personnes handicapées
Indicateur de suivi	Point dans le comité de relations de travail
Responsable	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
Échéance	31 mars 2018

Accessibilité aux installations

Obstacle : Difficulté à obtenir l'information juste et complète sur l'accessibilité des installations du CISSS de la Gaspésie.

Objectif : Dresser un portrait à jour de l'accessibilité des bâtiments du CISSS de la Gaspésie.

Mesure	Mise à jour des rapports déjà produits par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine en 2010
Indicateur de suivi	Nombre de rapports mis à jour
Responsable	Direction des services techniques
Échéance	31 mars 2018

Objectif : Assurer la disponibilité des aires de stationnement réservées aux personnes handicapées (accès, entretien et signalisation).

Mesure	Note interne – Respect des aires de stationnement pour personnes handicapées, par les responsables des RLS
Indicateur de suivi	Note interne diffusée dans chaque RLS
Responsable	Responsables de RLS
Échéance	30 juin 2017 31 mars 2018 (rappel)

Mesure	Sensibiliser les fournisseurs d'entretien des stationnements et les employés des services techniques à l'importance d'avoir des aires de stationnement pour les personnes handicapées bien entretenues, bien déneigées et bien identifiées
Indicateur de suivi	Note transmise dans chaque RLS
Responsable	Direction des services techniques
Échéance	30 juin 2017 31 octobre 2017

Objectif: Mettre en place une culture de l'accessibilité universelle dans les projets de rénovation ou de construction ainsi que dans les pratiques d'approvisionnement.

Mesure	Mettre en place un mécanisme prévoyant que tout achat prévu dans un projet de rénovation ou de construction soit réalisé dans un esprit d'accessibilité universelle
Indicateur de suivi	Mécanisme mis en place et communiqué aux directions concernées
Responsables	Direction des services techniques Direction des ressources financières et de l'approvisionnement
Échéance	31 mars 2018

Adaptation des documents

Obstacles : Méconnaissance de la politique d'accès aux documents et aux services

Objectif : Améliorer l'adaptation des publications et autres documents du CISSS de la Gaspésie, en conformité avec la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Mesure	Sensibiliser nos partenaires, dont le MSSS S'approprier la politique d'accès Diffuser au personnel la politique d'accès Diffuser les guides de rédaction associés à la politique d'accès
Indicateur de suivi	Politique et guides diffusés au personnel concerné par la rédaction de documents
Responsable	Direction générale (équipe des communications)
Échéance	30 juin 2017

Objectif : Assurer une diffusion optimale des messages à la population, incluant les personnes handicapées.

Mesure	Mise en place d'un mécanisme de communication des messages incluant des moyens multiples de communication (radio, télévision, journaux, partenaires, etc.)
Indicateur de suivi	Mécanisme élaboré et diffusé à l'interne de la Direction de santé publique
Responsable	Direction générale (équipe des communications)
Échéance	30 juin 2017

Accessibilité du Web

Obstacles : Manque d'accessibilité de l'information contenue dans le site Web du CISSS de la Gaspésie.

Objectif : Améliorer le niveau de conformité aux standards de l'accessibilité du Web du site Internet du CISSS de la Gaspésie.

Mesure	Compléter les étapes requises pour répondre aux standards de l'accessibilité du Web émis par le Conseil du trésor Consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires afin de confirmer la mise à niveau
Indicateur de suivi	Nombre de standards mis en place
Responsable	Direction générale (équipe des communications)
Échéance	31 mars 2018

Approvisionnement des biens et des services

Obstacles : Difficulté d'accès à des biens et des services respectant les standards d'accessibilité universelle.

Objectif : Sensibiliser les responsables de l'approvisionnement à la valeur ajoutée de l'achat de biens et de services accessibles.

Mesure	Action de sensibilisation concertée entre la Direction des ressources financières et de l'approvisionnement (DRFA) et l'Office pour les personnes handicapées du Québec (OPHQ) pour la sensibilisation du Groupe d'achat en commun de l'Est-du-Québec (GACEQ)
Indicateur de suivi	Action de sensibilisation conjointe réalisée
Responsable	Direction des ressources financières et de l'approvisionnement
Échéance	31 mars 2018

Mesure	Action de sensibilisation des responsables de l'approvisionnement sur l'accessibilité des biens et services
Indicateur de suivi	Nombre de responsables de l'approvisionnement ayant été sensibilisés
Responsable	Direction des ressources financières et de l'approvisionnement Coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Échéance	31 mars 2018

Sensibilisation de la population et du personnel du CISSS de la Gaspésie

Obstacles : Méconnaissance de la part de la population, du personnel et des partenaires du CISSS des enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale.

Objectif : Sensibiliser la population, le personnel et les partenaires du CISSS aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale.

Mesure	Recensement des activités réalisées par les anciens établissements dans le cadre de la semaine québécoise des personnes handicapées afin de constituer une banque d'activités
Indicateur de suivi	Banque d'activités réalisées
Responsable	Comité permanent du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Échéance	31 mars 2017

Mesure	Réalisation d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées du 1 ^{er} au 7 juin 2017 et l'édition 2018
Indicateur de suivi	Bilan des activités de sensibilisation réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées
Responsable	Direction générale (équipe des communications)
Échéance	31 mars 2018

Objectif: Sensibiliser les comités des usagers du CISSS aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale.

Mesure	Tenir une activité de sensibilisation avec les comités des usagers
Indicateur de suivi	Nombre de comités des usagers ayant participé aux activités de sensibilisation
Responsable	Coordonnatrice du comité du plan d'action aux personnes handicapées
Échéance	31 mars 2018

Autres

Obstacles : Difficulté d'utilisation du système téléphonique (choix de composition) pour les personnes handicapées.

Objectif : Améliorer l'accessibilité du système téléphonique pour les personnes handicapées.

Mesure	Déterminer et mettre en place les modifications possibles au système téléphonique du CISSS de la Gaspésie pour en améliorer l'accessibilité
Indicateur de suivi	État d'avancement des modifications possibles au système téléphonique
Responsable	Direction des ressources informationnelles
Échéance	31 mars 2018

