

# PLAN D'ACTION

## À l'égard des personnes handicapées

Centre intégré de santé et de services sociaux  
de la Gaspésie

2018-2020

Adopté par le conseil d'administration du CISSS de la Gaspésie le 13 juin 2018

*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<sup>er</sup> 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
- 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 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);
- Manuel Croteau, ergothérapeute, programme des aides techniques, 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](mailto: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, il peut évaluer le travail réalisé et cibler les actions à être complétées. Le bilan des actions réalisées sera partagé et soumis annuellement au conseil d'administration du CISSS de la Gaspésie pour adoption. Le plan d'action sera élaboré et adopté par le conseil d'administration du CISSS de la Gaspésie tous les deux ans.

Le plan d'action est rendu public par le biais de son site Internet et est disponible en version papier sur demande. De plus, au cours de la dernière année, le plan d'action a été présenté au conseil d'administration et a fait l'objet de chroniques dans le bulletin interne du CISSS de la Gaspésie.

## **6. Amélioration des services offerts aux personnes handicapées**

Dans le cadre de sa mission, le CISSS de la Gaspésie met de l'avant plusieurs projets et initiatives visant l'amélioration de l'accès aux personnes handicapées. Ces programmes, mesures et initiatives font l'objet d'une reddition de compte par les directions concernées au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Sans faire de nouveau cette reddition de compte, nous croyons pertinent de soulever certaines de ces mesures réalisées au cours des deux dernières années.

### **Plan d'action AVC**

Le CISSS de la Gaspésie a élaboré le Plan d'action biennuel 2016-2018 portant sur le continuum de services pour les personnes à risque de subir ou ayant subi un AVC en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine.

Ce plan d'action régional interdirection comporte différentes mesures, notamment sur les thèmes suivants :

- Sensibilisation du public et prévention primaire de l'AVC;
- Phase hyperaigüe;
- Phase aiguë;
- Phase de réadaptation post AVC;
- Phase de réintégration et de maintien dans la communauté;
- Centration sur les besoins de la personne;
- Organisation des services et interventions appuyées sur les pratiques optimales;
- Etc.

Un comité, regroupant la majorité des directions de l'organisation, a été mis en place afin d'assurer le suivi de ce plan d'action qui aura un impact significatif sur les services à la clientèle et à leurs proches.

### **Plan d'action sur le trouble du spectre de l'autisme**

*Le Plan d'action sur le trouble du spectre de l'autisme 2017-2022 – Des actions structurantes pour les personnes et leur famille* vise à améliorer significativement les services destinés aux personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) et à leur famille. Il constitue un projet mobilisateur, dans lequel chaque acteur clé exerce un rôle important dans l'atteinte d'un but commun, soit la véritable participation sociale de ces personnes.

Le CISSS de la Gaspésie a la responsabilité d'assurer l'implantation du Plan d'action et doit exercer le leadership requis auprès des partenaires afin d'assurer le développement d'un réseau de services intégrés au profit des personnes ayant un TSA et de leur famille.

Mentionnons que ce plan d'action a comme principes directeurs la primauté des besoins et la proximité des services, le réseau de services intégrés et la responsabilité collective de favoriser la participation sociale des personnes. Il permettra de faire face aux enjeux que représentent le taux de prévalence en constante augmentation et l'accès aux services.

## **Intégration des services de réadaptation**

La révision de l'organisation des services motivée par la création du CISSS de la Gaspésie a amené notre région à revoir le modèle de dispensation des services de réadaptation. Prenant en considération les caractéristiques de la région (faible taux d'occupation du territoire, distance routière importante, difficultés de recrutement, etc.), l'établissement a établi une structure de gouvernance permettant d'imaginer une expérience client positive, fluide et de qualité à sa population en intégrant à la direction DI-TSA-DP la gestion des professionnels en ergothérapie, orthophonie et physiothérapie, de la santé physique et des services généraux.

Toujours en conformité avec l'esprit de la Loi modifiant la gouvernance et l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux (LMRSSS), les mécanismes d'accès décrits au Plan d'accès (2008) ont été bonifiés en juillet 2015 afin de répondre aux orientations d'intégration. La pierre angulaire apportée au mécanisme d'accès est, sans contredit, la mise en œuvre d'un guichet d'accès unique pour la population présentant une déficience (DI-TSA-DP).

Tenant compte de la trajectoire de services implantée au sein de notre établissement, les références en lien avec des problématiques requérant l'intervention d'un professionnel en ergothérapie, orthophonie sont également orientées à ce guichet; d'où l'appellation Guichet réadaptation.

Chaque personne référée au guichet est contactée par un professionnel afin de compléter une collecte d'information complémentaire permettant ainsi d'identifier ses besoins et d'orienter la personne vers les services que sa situation requiert. Il peut arriver que celle-ci, en plus d'être admissible aux services demandés, soit orientée vers d'autres services.

De cette centralisation des demandes de services découle une liste d'attente centralisée des besoins en réadaptation de la population d'un réseau local. Cette étape permet au gestionnaire d'assurer une vision globale et systémique de l'organisation des services déployés dont le but est d'assurer une prise en charge dans les meilleurs délais – en respect des standards d'accès du plan d'accès - et une fluidité dans le parcours de l'utilisateur. La création de ce guichet a eu pour effet de réduire considérablement les délais d'attente pour l'obtention des services et d'assurer une réponse adéquate aux besoins en service de réadaptation des personnes.



## **Ouverture de la ressource à assistance continue (RAC) en santé mentale**

Dans le cadre des travaux qui ont mené aux orientations en matière de ressources résidentielles pour la clientèle adulte en santé mentale, le CISSS de la Gaspésie a mis en place une ressource régionale à assistance continue (RAC). Cette dernière se veut être une résidence d'hébergement transitoire, en présence de ressources humaines 24 heures par jour, 7 jours par semaine, visant à offrir des services de réadaptation et d'habitation en vue de la réinsertion. Le nombre de places est de 7. Elle devra donc être utilisée pour la bonne personne, au bon moment et pour une durée limitée de 2 ans tout au plus, et ceci, afin d'éviter l'engorgement de cette dernière.

La ressource est située à New Richmond. Les services qui y seront offerts s'adressent à l'ensemble de la population de la Gaspésie selon le mécanisme et les critères d'accès établis. Sa mission première vise à développer le potentiel de la personne en lui dispensant des services intensifs de réadaptation.

Cette RAC a débuté ses activités en octobre 2017. Le CISSS de la Gaspésie y offre des services aux personnes présentant un diagnostic de santé mentale dont les incapacités qui en résultent entravent, de façon significative, l'accomplissement des activités de la vie quotidienne et domestique. Les problèmes de comportement interfèrent de façon significative dans les relations personnelles, les compétences sociales de base et la capacité fonctionnelle reliée à la production de travail. Ces personnes sont dans une impasse thérapeutique engendrant un pauvre niveau de fonctionnement. Elles peuvent également avoir une piètre qualité de vie.

L'ouverture de cette RAC a eu un impact positif sur la vie de plusieurs personnes qui étaient hospitalisées, pour certaines depuis plusieurs années, en raison de leur condition clinique. Ces personnes ayant des troubles mentaux graves doivent avoir accès à des services de réadaptation répondant à leur besoin de réinsertion. Le projet a permis d'avoir le bon client, au bon endroit, avec le bon intervenant et au meilleur coût possible.

## 7. Bilan 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.

<b>Mesure</b>	Inclure une section dans la Politique de dotation sur l'accessibilité du processus d'embauche (affichage-embauche).
<b>Résultat</b>	Une section a été incluse dans la Politique de dotation stipulant que « le CISSS de la Gaspésie accorde beaucoup d'importance aux contributions de ses employés et soutient l'équité en emploi et la diversité dans le milieu de travail. Nous croyons que chaque individu devrait avoir accès aux opportunités d'emploi sur la base de ses habiletés. Le CISSS s'engage aussi à établir un milieu de travail qui fait place aux besoins et aux différences individuelles. Des adaptations peuvent être apportées pour faciliter l'accès au processus de sélection, notamment un support dans la réalisation des tests de présélection pour les personnes ayant des incapacités. »

<b>Mesure</b>	Partager les initiatives en matière d'accès à l'égalité à l'emploi entre les RLS.
<b>Résultat</b>	Un point d'information s'est tenu lors d'une conférence téléphonique regroupant l'ensemble des chefs des ressources humaines de la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques. Les chefs ont pu échanger sur les pratiques de chacun et partager les bons coups.

<b>Mesure</b>	Renforcer les liens avec les ressources d'employabilité, notamment les centres locaux d'emploi (CLE), les carrefours-jeunesse emploi (CJE) et le Service externe de main-d'œuvre (SEMO), par la mise en place d'un mécanisme de communication.
<b>Résultat</b>	<p>Des liens en continu ont été développés entre les services des ressources humaines de chaque RLS, les CLE et les CJE.</p> <p>Une rencontre s'est tenue entre le SEMO Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et le directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques afin d'échanger sur les avenues de collaboration entre les deux organisations.</p>

<b>Mesure</b>	Sensibiliser nos syndicats à l'accès à l'emploi des personnes handicapées.
<b>Résultat</b>	<p>Cette mesure a évolué au courant de la période d'application du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Après révision avec la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, une activité de sensibilisation à l'employabilité des personnes handicapées a été organisée pour les chefs des ressources humaines de chaque RLS, en collaboration avec le SEMO. Cette activité a été planifiée et sera réalisée le 9 mai 2018.</p> <p>En ce qui a trait à la sensibilisation des syndicats, à la suite de cette activité, une note sera transmise aux quatre syndicats représentant les employés du CISSS de la Gaspésie pour leur partager notre engagement à être un employeur plus inclusif et ainsi, accueillir davantage de personnes handicapées au sein de notre personnel.</p>

## 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.

<b>Mesure</b>	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.
<b>Résultat</b>	L'exercice visant la mise à jour des rapports produits par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine en 2010 a été entamé, mais n'est pas terminé. Comme cette mesure n'a pu être achevée durant la période d'application du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2018, elle sera reconduite dans l'édition 2018-2020.

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

<b>Mesure</b>	Note interne – Respect des aires de stationnement pour personnes handicapées, par les responsables des RLS.
<b>Résultat</b>	Des notes ont été transmises à l'été et au printemps dans chaque RLS afin de rappeler aux utilisateurs du stationnement de respecter les aires de stationnement pour les personnes handicapées.

<b>Mesure</b>	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.
<b>Résultat</b>	<p>Deux passages ont été ajoutés dans les appels d'offre pour les contrats de déneigement de stationnement :</p> <p>« L'entrepreneur devra enlever la neige et la glace sur les trottoirs, <b>rampe pour handicapés</b> et portes d'entrée des installations visées par l'appel d'offre. »</p> <p>« Les stationnements réservés aux personnes handicapées devront, en tout temps, être accessibles pour les fauteuils roulants, c'est-à-dire toujours être à l'asphalte. »</p>

**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.

<b>Mesure</b>	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.
<b>Résultat</b>	Un mécanisme a été transmis à tous les cadres responsables de l'approvisionnement et des services techniques. Ce mécanisme présente différents éléments à valider ou références à consulter pour prendre en compte l'accessibilité universelle dans les projets de rénovations mineures, majeures et de construction.

## 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.

<b>Mesure</b>	<p>Sensibiliser nos partenaires, dont le MSSS.</p> <p>S'approprier la politique d'accès.</p> <p>Diffuser au personnel la politique d'accès.</p> <p>Diffuser les guides de rédaction associés à la politique d'accès.</p>
<b>Résultat</b>	<p>La politique ainsi que la capsule vidéo de l'OPHQ sur le sujet ont été diffusés au personnel par le biais de l'intranet. Un article a été rédigé dans le bulletin interne pour présenter la politique.</p> <p>De plus, la coordonnatrice du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a assisté à la formation de l'OPHQ portant sur la politique.</p> <p>Par ailleurs, un courriel a été transmis à l'OPHQ pour les sensibiliser à transmettre leurs correspondances en mode accessible et non pas numérisées.</p>

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

<b>Mesure</b>	<p>Mise en place d'un mécanisme de communication des messages incluant des moyens multiples de communication (radio, télévision, journaux, partenaires, etc.).</p>
<b>Résultat</b>	<p>Une procédure, élaborée conjointement entre le service des communications et la direction régionale de santé publique, a été adoptée par le comité de direction et vise à assurer que les messages d'intérêt public et les avis portant sur la santé publique soient transmis par le biais d'une diversité de moyens afin d'être accessibles à tous.</p>

## 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.

<b>Mesure</b>	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.
<b>Résultat</b>	Cette mesure n'a pu être complétée durant la période d'application du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2018. Étant donné l'ampleur de la tâche, cette mesure sera divisée en plusieurs étapes qui seront inscrites dans les prochains plans d'action.

## 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.

<b>Mesure</b>	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)
<b>Résultat</b>	La coordonnatrice au plan d'action à l'égard des personnes handicapées à échanger avec l'Office pour les personnes handicapées du Québec (OPHQ) sur les réalités des établissements de santé et de services sociaux en lien avec l'approvisionnement en commun. Ces échanges, entre le CISSS de la Gaspésie et l'OPHQ, se poursuivront afin d'accroître la sensibilisation des groupes d'achat en commun.

<b>Mesure</b>	Action de sensibilisation des responsables de l'approvisionnement sur l'accessibilité des biens et services
<b>Résultat</b>	Un courriel a été transmis aux responsables de l'approvisionnement et aux cadres de la direction des services techniques pour les sensibiliser à la réalité des personnes handicapées et pour les informer sur l'approvisionnement accessible ainsi que les sept principes généraux de l'accessibilité universelle.

### **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.

<b>Mesure</b>	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
<b>Résultat</b>	Le recensement a permis de répertorier quelques activités qui avaient été réalisées, principalement par le Centre de réadaptation de la Gaspésie, dans le cadre de la semaine québécoise des personnes handicapées, mais également tout au long de l'année.



<b>Mesure</b>	Réalisation d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées (SQPH) du 1 <sup>er</sup> au 7 juin 2017 et l'édition 2018
<b>Résultat</b>	<p>Dans le cadre de la SQPH 2017, les actions suivantes ont été réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bulletin interne spécial sur l'intégration des personnes handicapées;</li> <li>- Courriel quotidien, tout au long de la semaine, transmis à tout le personnel du CISSS portant sur l'intégration des personnes handicapées;</li> <li>- Dans certains RLS, des activités de sensibilisation ont été organisées dans la communauté.</li> </ul>

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

<b>Mesure</b>	Tenir une activité de sensibilisation avec les comités des usagers.
<b>Indicateur de suivi</b>	Une présentation au comité des usagers du CISSS (CUCI) a été réalisée par la coordonnatrice du PAPH. La présentation avait pour but de présenter l'engagement du CISSS en matière d'intégration des personnes handicapées ainsi que le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2018.

## 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.

<b>Mesure</b>	Déterminer et mettre en place les modifications possibles au système téléphonique du CISSS de la Gaspésie pour en améliorer l'accessibilité.
<b>Résultat</b>	Après analyse des fonctionnalités des systèmes téléphoniques, il a été convenu de procéder à l'uniformisation des messages d'accueil afin d'en faciliter l'accès et la compréhension et d'élaborer un bottin téléphonique le plus à jour possible pour les réceptionnistes.

## 8. Plaintes reçues concernant l'accessibilité et les services

En 2017-2018, 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.

Une plainte a été reçue en lien avec des difficultés à obtenir du support technique pour un outil utilisé en déficience visuelle. La problématique a été réglée à la satisfaction du plaignant.

Par ailleurs, 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.

## 9. Identification des obstacles et des actions 2018-2020

### 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.

<b>Mesure</b>	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.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nombre de rencontres téléphoniques ou en présence réalisées (au moins 3 rencontres)
<b>Responsable</b>	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

<b>Mesure</b>	Réaliser un projet de stages, au sein du CISSS de la Gaspésie, pour favoriser la réintégration des personnes handicapées sur le marché du travail.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nombre de stages réalisés (au moins 1)
<b>Responsable</b>	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

<b>Mesure</b>	Tenir une activité de sensibilisation à l'attention des directeurs portant sur l'embauche des personnes handicapées et les mesures d'accommodement possibles.
<b>Indicateur / livrable</b>	Démonstration de la tenue de la rencontre et des personnes présentes
<b>Responsable</b>	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

<b>Mesure</b>	Ajouter un représentant de la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) au comité responsable du plan d'action.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nom du représentant désigné par la DRHCAJ
<b>Responsable</b>	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

## Accessibilité aux installations

**Obstacle :** Certaines des installations du CISSS de la Gaspésie ont une accessibilité restreinte pour les personnes handicapées

**Objectif :** S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées

<b>Mesure</b>	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.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nombre d'installations prioritaires désormais accessibles <i>Mise à jour du portrait : échéance en janvier 2019</i> <i>Priorisation des immeubles : échéance le 31 mars 2018</i>
<b>Responsable</b>	Direction des services techniques

<b>Mesure</b>	Ajouter un représentant de la direction des services techniques (DST) au comité responsable du plan d'action.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nom du représentant désigné par la DST
<b>Responsable</b>	Direction des services techniques

## Accueil et communication

**Obstacle :** Absence de mécanisme permettant d'avoir accès rapidement à un interprète pour répondre aux besoins des personnes qui en feraient la demande

**Objectif :** Assurer l'accès aux services et aux documents du CISSS de la Gaspésie aux personnes nécessitant l'assistance d'un interprète

<b>Mesure</b>	Identifier une liste des services d'interprète disponibles. Faire connaître cette mesure d'accommodement aux gestionnaires de l'accueil et des activités cliniques ainsi qu'à leur personnel. Faire connaître la liste aux organismes communautaires et aux municipalités.
<b>Indicateur / livrable</b>	Liste des services d'interprète réalisée Diffusion par courriel de la liste
<b>Responsable</b>	Direction générale (équipe des communications)

**Obstacle :** Le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et le plan d'action sont méconnus des employés, des gestionnaires et des médecins du CISSS de la Gaspésie.

**Objectif :** Faire connaître le comité et le plan d'action à l'égard des personnes handicapées et susciter la collaboration des employés, des gestionnaires et des médecins à l'élaboration des mesures.

<b>Mesure</b>	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.
<b>Indicateur / livrable</b>	Boîte de courriel créée Démonstration de la diffusion de l'information sur l'accès à la boîte courriel
<b>Responsable</b>	Direction générale (équipe des communications)

<b>Mesure</b>	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.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nombre de capsules publiées dans le bulletin interne du CISSS
<b>Responsable</b>	Direction générale (équipe des communications)

**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.

<b>Mesure</b>	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.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nombre de messages d'accueil analysés et enregistrés Bottin téléphonique élaboré et disponible pour les réceptionnistes
<b>Responsable</b>	Direction des services multidisciplinaires Collaborateur : Direction des ressources informationnelles

## 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.

<b>Mesure</b>	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.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nombre de pages du site Web, intranet et extranet accessibles
<b>Responsable</b>	Direction générale (équipe des communications)

## Approvisionnement accessible

**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.

<b>Mesure</b>	Former les responsables de l'approvisionnement et les responsables des services techniques sur l'approvisionnement accessible.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nombre de personnes ayant participé à la formation de l'OPHQ sur l'approvisionnement accessible
<b>Responsable</b>	Direction des ressources financières et de l'approvisionnement Direction des services techniques



<b>Mesure</b>	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 procédure « Projets techniques – Vers un CISSS sans obstacles ».
<b>Indicateur / livrable</b>	Courriel annuel transmis aux responsables concernés
<b>Responsable</b>	Direction des ressources financières et de l'approvisionnement Direction des services techniques

## Sensibilisation et promotion

**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.

<b>Mesure</b>	Réalisation d'activités de sensibilisation en continu avec la participation des usagers du programme Déficiences et réadaptation
<b>Indicateur / livrable</b>	Bilan des activités de sensibilisation réalisées en continu
<b>Responsable</b>	Direction des programmes Déficiences et réadaptation

<b>Mesure</b>	Réalisation d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées 2018 et 2019, autant avec le personnel qu'avec les comités des usagers.
<b>Indicateur / livrable</b>	Bilan des activités de sensibilisation réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées
<b>Responsable</b>	Direction générale (équipe des communications)

<b>Mesure</b>	Diffuser aux organismes communautaires une correspondance leur rappelant les principes de l'accessibilité universelle et les sensibilisant à la réalité des personnes handicapées.
<b>Indicateur / livrable</b>	Nombre de feuillets d'information transmis annuellement (au moins 2)
<b>Responsable</b>	Direction générale (équipe des communications) Responsable du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)

<b>Mesure</b>	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.
<b>Indicateur / livrable</b>	Bilan de l'activité de sensibilisation réalisée annuellement
<b>Responsable</b>	Direction générale (équipe des communications)

## Autre

**Obstacles :** Difficulté pour le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de saisir l'ensemble des obstacles à lever, principalement pour les usagers, pour faire du CISSS de la Gaspésie un endroit plus inclusif

**Objectif :** Améliorer la représentativité du comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées afin d'avoir des points de vue variés et complémentaires sur la question de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap

<b>Mesure</b>	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)
<b>Indicateur / livrable</b>	Un membre « usager » siégeant sur le comité
<b>Responsable</b>	Coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées