

PLAN D'ACTION 2016-2018 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le plan d'action 2016-2018 à l'égard des personnes handicapées est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles-de-la-Madeleine (CISSS des Îles)

430, chemin Principal
Cap-aux-Meules (Québec)
G4T 1R9
Téléphone : (418) 986-2121

Le présent document est disponible sur le site internet du CISSS des Îles à l'adresse suivante : <http://www.csssdesiles.qc.ca/>

2

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien le genre masculin que féminin.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal :
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

TABLE DES MATIÈRES

Contenu

1. INTRODUCTION	4
2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS	5
Installations :	10
3. COMITÉ DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	11
4. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	11
5. BILAN DES MESURES PRISES	12
6. IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES CORRECTIVES RETENUES	13
Appropriation de l'approche inclusive	13
Accueil/Accès et moyens de communication	14
Accès aux documents et aux services offerts au public (art. 26.5, p. 17)	16
Emploi- Accès à l'égalité et au maintien en emploi des personnes handicapées	17
Accessibilité des lieux	19
Accessibilité à des biens et des services	21
Prévention et sécurité	22
Partenaires	23
7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	24
8. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	24

1. INTRODUCTION

Afin de mieux cerner certains enjeux du plan d'action du CISSS des Îles, il importe de rappeler les obligations légales inscrites à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1) et qui requièrent une réponse de l'organisation. Ces obligations, selon les articles de la Loi, sont les suivantes :

61.1. Chaque ministère et organisme public 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 dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

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 de la loi, certaines politiques gouvernementales ont été adoptées auxquelles le CISSS des Îles se doit de respecter, soit la Politique gouvernementale à part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité et la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Le présent plan d'action, le premier de la nouvelle organisation qu'est le CISSS des Îles, a pour objectif de réduire les obstacles physiques et sociaux en matière d'accès à l'égalité en emploi, à l'information et aux services offerts aux personnes handicapées. Il a été élaboré en collaboration avec différents partenaires du milieu (voir point 3). Bien que la municipalité des Îles compte moins de 15 000 habitants, le conseil municipal a adopté une politique d'accessibilité universelle, ce qui est favorable à la réalisation du plan d'action 2016-2018 à l'égard des personnes handicapées.

2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Centre intégré de santé et services sociaux des Îles (CISSS des Îles) est situé aux Îles-de-la-Madeleine, en plein cœur du golfe St-Laurent. Sa mission principale est le mieux-être et la santé de la population madelinienne évaluée à 13 389 personnes en 2016 (Données statistiques du MSSS).

*«Prévenir, guérir, soigner et soutenir par des interventions, des soins et par la gamme la plus complète de services sociosanitaires et communautaires de **qualité, accessibles, sécuritaires, complémentaires, en continuité** et en lien avec les autres établissements et organismes présents sur le territoire, ainsi qu'avec les services spécialisés et ultraspecialisés régionaux et nationaux. »*

Les valeurs organisationnelles

Le CISSS des Îles est animé par des valeurs qui chapeautent toutes ses actions, soit :

Humanisme

L'humanisme place la personne au cœur de nos décisions. Dans nos communications interpersonnelles, nous établissons des relations de confiance en agissant avec considération, compassion et avec une écoute active.

Intégrité

L'intégrité fait référence au respect, à l'honnêteté, à la loyauté et à la confidentialité envers les usagers, les partenaires et l'organisation. L'intégrité est la base d'une relation de confiance.

Engagement

S'engager, c'est s'investir personnellement et collectivement. Cette promesse d'engagement amène le personnel et les médecins du CISSS des Îles à faire preuve d'initiative et de responsabilisation pour l'atteinte d'objectifs communs. L'entraide, la collaboration et le travail d'équipe caractérisent nos milieux de travail. Nous reconnaissons le potentiel d'agir des personnes et de la communauté à l'égard de la santé.

Excellence

Cette valeur confirme notre volonté d'innover et d'améliorer de façon continue la qualité et la sécurité des soins et services, en soutenant le développement de pratiques exemplaires et des compétences du personnel.

Les quatre missions du CISSS des Îles :

La mission de centre local de services communautaires (CLSC)

« La mission d'un centre local de services communautaires est d'offrir, en première ligne, des services de santé et des services sociaux courants et, à la population du territoire qu'il dessert, des services de santé et sociaux de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que les personnes qui requièrent de tels services pour elles-mêmes ou pour leurs familles soient rejointes, que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

La mission d'un tel centre est également de réaliser des activités de santé publique sur son territoire, conformément aux dispositions prévues dans la Loi sur la santé publique. »

La mission de centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)

« La mission d'un centre hospitalier est d'offrir des services diagnostiques et des soins médicaux généraux et spécialisés. À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, principalement sur référence, les personnes qui requièrent de tels services ou de tels soins, s'assure que leurs besoins soient évalués et que les services requis, y compris les soins infirmiers et les services psychosociaux spécialisés, préventifs ou de réadaptation, leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées le plus tôt possible vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide. »

La mission de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

« La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le soutien de leur entourage.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations.

La mission d'un tel centre peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour ou d'un hôpital de jour. »

La mission de centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme (CRDITSA)

« La mission d'un centre de réadaptation est d'offrir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leurs déficiences physiques ou intellectuelles, de leurs difficultés d'ordre comportemental, psychosocial ou familial ou à cause de leur alcoolisme ou autre toxicomanie, requièrent de tels services de même que des services d'accompagnement et de soutien à l'entourage de ces personnes.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'ils soient dirigés le plus tôt possible vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide. »

Le continuum de service en DP-DI-TSA :

Le CISSS des Îles offre un continuum de services spécifiques et spécialisés en déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, alors qu'il dispense seulement les services spécifiques pour la clientèle atteinte de déficience physique. Les services spécialisés en déficience physique sont offerts par le Centre de réadaptation de la Gaspésie, mission assumée par le CISSS de la Gaspésie.

Les services spécialisés

Le CRDITSA offre donc, sur référence des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui présentent des besoins complexes et qui requièrent des interventions soutenues. Des services de soutien aux proches et à l'entourage sont également disponibles. Notre offre de services spécialisés est en constante évolution dans une perspective d'une amélioration continue de la qualité de nos services. Les services sont offerts aux personnes qui présentent :

- Une déficience intellectuelle
- Un trouble du spectre de l'autisme
- Un retard global de développement (enfant de moins de 6 ans)

7

Services d'accès, d'évaluation, d'orientation et de référence

- ✓ Déterminer l'admissibilité de la personne aux services.
- ✓ Identifier les besoins de services spécialisés.
- ✓ Orienter la personne vers les services appropriés du CRDITSA.
- ✓ Référer, si nécessaire, vers d'autres dispensateurs de services.

Services d'adaptation et de réadaptation à la personne

Dans le but de réduire les situations de handicap et de favoriser l'intégration et la participation sociales de la personne, les services consistent à :

- ✓ Réaliser des évaluations pour l'ensemble des habitudes de vie de la personne.
- ✓ Réaliser diverses évaluations professionnelles spécialisées.
- ✓ Identifier les écarts significatifs de fonctionnement en lien avec le projet de vie, afin de développer les capacités de la personne, de maximiser le développement de l'autonomie et de faciliter la réalisation de ses habitudes de vie.

Services d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration résidentielle

Les besoins spécifiques de la personne définissent le service requis en matière d'intégration résidentielle. Des ressources non résidentielles offrent ce service sous différentes formes :

- ✓ Résidences de type familial (RTF)
- ✓ Ressource intermédiaire (RI) et de type résidence de groupe (RIRG)

Service d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration au travail

L'établissement propose des activités spécialisées aux personnes inscrites à ce programme :

- ✓ Procéder à l'évaluation des besoins de la personne, ses intérêts et ses habiletés de travail.
- ✓ Favoriser le développement des habiletés et des compétences de la personne afin d'intégrer un milieu de travail (plateau de travail adapté, stage, emploi).

Services d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration communautaire

- ✓ Développer des intérêts et faire l'apprentissage de nouvelles connaissances.
- ✓ Développer des compétences et des habiletés sociales pour une plus grande intégration dans la communauté.
- ✓ Favoriser l'intégration et la participation sociales de la personne par le biais d'activités valorisantes.

Services d'assistance éducative spécialisée pour les familles et les proches

Lorsque la situation le requiert, l'établissement offre aux familles et aux proches un soutien spécialisé. Les services visent à :

- ✓ Reconnaître et renforcer leurs compétences, à stimuler le développement de la personne et à favoriser son intégration.
- ✓ Soutenir les démarches visant l'intégration de la personne.
- ✓ Collaborer au développement du réseau de soutien.
- ✓ Répondre à leurs besoins de répit spécialisé, de prévention, de situation de crise et d'urgence.

Services de soutien spécialisé aux partenaires

- ✓ Service de sensibilisation, de consultation et de formation afin de soutenir le développement des compétences des milieux ou des partenaires pour accueillir la personne et stimuler son développement.
- ✓ Soutenir les milieux afin de faciliter l'intégration de la personne.
- ✓ Soutenir les milieux dans l'adaptation de leurs services.

Les services spécifiques

Les services spécifiques destinés aux personnes présentant une déficience ainsi qu'à leurs proches sont offerts par le CISSS des Îles. Cette offre de services comporte plusieurs volets, soit : la promotion/prévention, les services de maintien et de soutien, les services d'adaptation et de réadaptation, le soutien à l'intégration ainsi que les aides techniques.

Pour favoriser le maintien à domicile, les personnes ayant une déficience ont accès à des services d'aide pour les activités de la vie quotidienne (soins d'hygiène, habillement, etc.) et domestique (préparation des repas, entretien ménager, etc.), ainsi que des services psychosociaux et en éducation spécialisée, en plus des soins infirmiers, des services de soutien aux proches aidants, de l'ergothérapie, de la physiothérapie, de la nutrition et du prêt d'équipement. Les services de soutien aux proches aidants comprennent du répit, du gardiennage (pour les enfants), de la présence surveillance (pour les adultes) ou du dépannage, selon les besoins. Les services d'adaptation de domicile complètent l'offre de service du CISSS des Îles.

Comme nous le disions précédemment, les services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale (résidentiels, scolaires, socioprofessionnels, etc.) pour les personnes de tous âges ayant une déficience physique, ainsi que des services d'assistance éducative aux parents, sont offerts par le Centre de réadaptation en déficience physique de la Gaspésie.

Installations :

Le CISSS des Îles compte 7 installations réparties sur le territoire madelinot :

<p>CISSS des Îles et Hôpital de l'Archipel : 430, chemin Principal, Cap-aux-Meules, Québec, G4T 1R9 – (418) 986-2121</p> <p>CHSLD Eudore-LaBrie (424, chemin Principal, Cap-aux-Meules)</p> 	<p>CRDI-TSA : 2-695, chemin des Caps, Fatima, Québec, G4T 2S9 – (418) 986-3590</p> 	<p>CLSC de l'Est : 773, chemin Principal, Grosse-Île, Québec, G4T 6B5 – (418) 985-2572</p> 
<p>CLSC de Cap-aux-Meules : 420, chemin Principal, Cap-aux-Meules, Québec, G4T 1R9 – 418 986-2572</p> 	<p>CLSC de Bassin : 599, chemin du Bassin, Bassin, Québec, G4T 0C8 – 418 937-2572</p> 	<p>CLSC de l'Île d'Entrée : Île d'Entrée, Québec, G4T 1Z1 – (418) 986-4299</p> 

3. COMITÉ 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 composé des personnes suivantes :

Pierre Arsenault, adjoint à la direction des soins infirmiers et services multidisciplinaires, CISSS des Îles

Serge Richard, coordonnateur de l'Association des personnes handicapées des Îles, APHÎ

Philippe De Carufel, directeur, Autismes de l'Est-du-Québec

Mariane Boulet, SEMO Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Nancy Leblanc, présidente du comité des usagers, CISSS des Îles

Ginette Arseneau, organisatrice communautaire, CISSS des Îles

Gilles Boudreau, gestionnaire, Transport adapté et collectif des Îles

11

4. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le nombre de plaintes reçues et traitées en regard de l'accès aux documents et aux services offerts en 2015-2016 est de huit. Le nombre de mesures d'accommodement mises en place améliorer l'accessibilité n'est pas disponible, car elles n'ont pas été consignées par l'organisation. Toutefois, le CISSS des Îles s'est engagé dans une démarche visant à lever ou à atténuer tous les obstacles auxquels les personnes handicapées peuvent se buter. Des mesures d'accommodement sont et seront mises en place pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et ainsi rendre accessible les documents et les services offerts au public.

Nous prévoyons rendre compte au comité de suivi du plan d'action, sur une base annuelle, des mesures d'accommodement dont nous nous sommes dotés. Afin de simplifier cette reddition de compte, nous allons répertorier et expliciter les différentes politiques, procédures ou directives mises en place, afin de nous assurer que les personnes handicapées auront accès, comme tout autre citoyen, aux documents et services offerts par le CISSS des Îles.

5. BILAN DES MESURES PRISES

Plusieurs mesures d'accessibilité ou d'adaptation ont été mises en place au cours des dernières années, en voici quelques exemples :

OBTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES CORRECTIVES
Intégration des enfants handicapés (5-12 ans) au terrain de jeux et (13-21 ans) aux loisirs adolescents, étant donné le niveau d'intensité des services requis.	Offrir l'accès aux activités estivales pour les enfants de niveau scolaire (5-21 ans), et ce, indépendamment de leurs conditions de santé.	Campagne de financement des activités du terrain de jeux pour inclure les enfants handicapés.
	Favoriser l'intégration des enfants handicapés avec les autres enfants.	Recrutement d'étudiants comme accompagnateurs en loisir pouvant prendre en charge des enfants handicapés.
	Permettre la conciliation travail-famille pendant la période estivale, car les activités scolaires sont suspendues.	Formation des étudiants sur les différentes pathologies présentes au terrain de jeux.
Recrutement d'une ressource non-institutionnelle (RI/RTF) pour offrir le répit aux proches-aidants est très difficile. Le pairage avec des résidents de ressources d'hébergement crée de la désorganisation auprès de ceux-ci.	Éviter l'épuisement des proches-aidants.	Soutien professionnel offert par les intervenants pivots des enfants handicapés pendant la période estivale.
	Maintenir les personnes handicapées dans leur milieu naturel.	Conclusion d'une entente annuelle de partenariat (art. 128) avec l'Association des personnes handicapées des Îles pour offrir des périodes de répit de courte durée, c'est-à-dire de 24 à 48 heures.
	Offrir des périodes de répit aux proches-aidants à partir d'un budget récurrent du CISSS des Îles de 40 000\$ par année.	Planification des périodes de répit aux proches-aidants afin de répondre aux besoins de ceux-ci.
		Pairage des usagers du répit lorsque possible pour bonifier l'offre de services.
		Procéder à un appel d'offre afin de développer une place de type RNI dans notre parc résidentiel qui offrira du répit familial.

12

Accessibilité à des stages de travail pour les personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées de développer leurs habiletés au travail en réalisant des tâches à valeurs ajoutées.	Mise en place d'un plateau de travail au Centre hospitalier, au CHSLD et dans certaines entreprises/organisations locales.
		Soutien apporté aux usagers et entreprises par des professionnels du CISSS des Îles.
		Travailler en partenariat avec le SEMO GIM et la commission scolaire pour faciliter l'accès au travail des personnes handicapées.

6. IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES CORRECTIVES RETENUES

Appropriation de l'approche inclusive

13

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	indicateurs	Échéancier
Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès à certains lieux publics, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	<p>Concevoir et organiser l'environnement et l'organisation des services sans obstacles, accessible et répondant aux besoins de tous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approche inclusive dès la conception de travaux de réaménagement et l'organisation des services; • Approche adaptative ou corrective pour les services en place. 	<p>Formaliser l'engagement du CISSS des Îles à l'égard d'un milieu inclusif dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'élaboration des politiques cliniques ou administratives (selon le cas); • La réalisation des cibles prioritaires (voir sections suivantes); • Les formulaires de planification des projets organisationnels. 	Comité de direction	<ul style="list-style-type: none"> • Répertoire des politiques, procédures et formulaires associés • Recensement des travaux nécessitant des aménagements particuliers pour personnes handicapées. 	Mars 2018

	Présenter le plan d'action aux gestionnaires et les sensibiliser à l'expérience-patient et à l'approche inclusive des personnes ayant une limitation.	DSI-SM DSA-RHCAJ	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des présences • 100% des gestionnaires 	Mai 2017
	Supporter l'Association des personnes handicapées des Îles dans la planification et l'organisation du concours CAPASO pour le territoire madelinot.	DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> • Budget en heures et en argent consenti 	Déc. 2017

Accueil/Accès et moyens de communication

14

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Il y a plusieurs portes d'entrée aux services du CISSS des Îles. Il peut être difficile pour les personnes handicapées de s'y retrouver, compte tenu de leurs besoins souvent complexes.	Simplifier les démarches donnant accès aux services pour les références internes (inter services) et les demandes de services externes.	Désigner un Guichet d'accès unique pour la clientèle ne recevant pas de services au CISSS des Îles, donc pour les premières demandes externes (AEOR du CLSC).	DSI-SM DSA-RHCAJ DSPH	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion de l'information par les différents médias locaux • Orientation de toutes les nouvelles demandes externes vers l'AEOR du CLSC 	Avril 2017
	Faciliter l'accès à des diagnostics ou des réévaluations diagnostics pour les usagers le nécessitant.	Désigner un Guichet d'accès secondaire (par programme-service) pour accueillir, évaluer, orienter et référer les demandes	DSI-SM DSA-RHCAJ DSPH	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion de l'information aux médecins et aux employés du CISSS 	Déc. 2016

		de services qu'ils soient spécifiques ou spécialisés (porte d'entrée du programme).		des Îles • Orientation de toutes les requêtes internes vers le guichet d'accès du programme.	
	Faciliter l'accès à un médecin de famille au GMF pour les usagers ayant des pathologies complexes.	Élaborer et diffuser une procédure interne de référence vers le GMF, en expliquant les enjeux.	DSPH DSI-SM DSA-RHCAJ	• Réalisation du plan de communication	Avril 2017
		Réaffirmer le rôle d'accompagnateur de l'intervenant pivot et faire transiger toutes les communications avec l'utilisateur, les proches-aidants et les partenaires par lui.	DSI-SM	• Production d'un document synthèse • Diffusion du document auprès des usagers, proche-aidants et partenaires	Sept. 2017
La centrale de rendez-vous du CISSS des Îles est dotée d'un système téléphonique automatisé qui est difficile à saisir et qui ne répond pas aux besoins des personnes qui ont des problèmes d'audition et des personnes âgées.	Améliorer l'accessibilité des systèmes téléphoniques aux personnes qui ont des problèmes d'audition.	S'assurer que tous les systèmes téléphoniques du CISSS des Îles permettent une bascule vers une réceptionniste au besoin ou qu'ils aient un système «texto» (AEO, info-social, info-santé, centrale de rendez-vous des hôpitaux).	DSA-RHCAJ DSI-SM DSPH	• Mise en place d'une procédure de bascule vers la réceptionniste	Mars 2018
Dans les salles d'attente, certaines personnes ont de la difficulté à se faire	Adapter les interventions du personnel aux besoins des personnes handicapées et à leurs	Former les réceptionnistes et le personnel concerné par l'accueil physique aux besoins spécifiques	DSI-SM DSA-RHCAJ DSPH	• Liste des personnes ayant suivi la formation sur l'approche adaptée	Mars 2018

comprendre et à entendre les messages diffusés par intercom ou par téléviseur (notamment leur appel pour recevoir le service).	limitations	de communication des personnes handicapées (inclure les agents de sécurité à l'entrée de l'hôpital)		aux personnes handicapées.	
		Favoriser l'accompagnement des usagers par un proche-aidant, un bénévole ou un intervenant du réseau pour faciliter l'utilisation du service.	DSI-SM	• Mise en place d'un processus de demande d'accompagnement pour un bénévole ou un intervenant	Déc. 2018

Accès aux documents et aux services offerts au public (art. 26.5, p. 17)

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Participation des personnes handicapées aux activités sociales en raison de l'administration de médicaments par voie entérale.	Permettre d'avoir une vie sociale la plus optimale possible, en diminuant les contraintes liées à l'administration des médicaments.	Assurer l'administration des médicaments par voie entérale selon le code des professions, à partir du personnel infirmier du soutien à domicile.	DSI-SM	• Nombre d'interventions en soins infirmiers pour administrer des médicaments par voie entérale hors du domicile	Juin 2017
Documents, dépliants, brochures ou autres (documents téléchargeables) publiés sur le site internet non adaptés pour respecter les standards d'accessibilité.	Documents, dépliants, brochures ou autres publiés sur le site internet respectant les standards d'accessibilité pour faciliter la consultation aux personnes handicapées.	Tenir compte des standards d'accessibilité au fur et à mesure de la production ou la mise à jour de nouveaux documents publiés sur le site internet.	DSA-RHCAJ DSI-SM	• Liste des documents respectant les standards d'accessibilité	Déc. 2018

La surdité de certaines personnes crée des obstacles de communication et de compréhension	Permettre aux personnes atteintes de surdité de mieux communiquer leurs besoins et de les guider vers les services du réseau public, parapublic, privé et communautaire	Conclure une entente de services d'interprétariat avec un organisme communautaire (SRIEQ)	PDG DSA-RHCAJ DSI-SM	• Signature d'une entente de services en interprétariat	Sept. 2017
		Promouvoir les services d'interprétariat auprès des médecins, des intervenants du réseau local de services et de la communauté en général	DSI-SM DSA-RHCAJ	• Réaliser le plan de communication, • Nombre de personnes sensibilisées lors des séances d'information.	Déc. 2017

Emploi- Accès   l'égalité et au maintien en emploi des personnes handicapées

17

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	�chancier
Les usagers en stage sur les différents plateaux de travail n'ont pas accès à des emplois rémunérés.	Mettre en valeur les habilités des personnes en stage, afin que ceux-ci puissent accéder au marché du travail.	Informers les employeurs du soutien et de l'aide à l'emploi disponibles pour les personnes handicapées.	DSI-SM DSA-RHCAJ	• Nombre d'employeurs rencontrés • Nombre de référence à SEMO	Mars 2018
	Soutenir les personnes handicapées dans leur milieu de travail ainsi que les employeurs.	Collaborer étroitement avec l'intervenant du SEMO GIM pour mieux soutenir les usagers et les employeurs, par le biais de l'intervenant pivot.	DSI-SM DSA-RHCAJ	• Nombre d'usagers suivis en collaboration	Mars 2018
		Aider à l'adaptation des outils et des postes de travail en tenant	DSI-SM DSA-RHCAJ	• Nombre de postes évalués à l'externe	Mars 2018

		compte des limitations des personnes.			
		Définir le statut de chacune des personnes handicapées présentement en stage au CISSS des Îles (stagiaire, bénévole ou employé).	DSI-SM DSA-RHCAJ	• Liste des statuts des personnes handicapées	Sept. 2017
L'établissement n'a pas de politique de ressources humaines concernant l'accès à l'égalité d'emploi pour les personnes handicapées.	Formaliser le positionnement du CISSS des Îles en matière d'accès à l'égalité d'emploi.	Adopter une politique d'accès à l'égalité d'emploi.	DSA-RHCAJ	• Adoption de la politique	Mars 2018
		Inscrire sur les offres d'emplois externes que l'établissement souscrit au programme d'accès à l'égalité à l'emploi.	DSA-RHCAJ	• 100% des offres d'emploi	Mars 2018
		Adapter les outils de sélection utilisés dans le cadre du processus d'embauche, si nécessaire.	DSA-RHCAJ	• Production de documents	Mars 2018
		Instaurer un questionnaire d'accès à l'égalité à l'emploi lors de l'embauche, afin d'identifier les personnes avec des besoins particuliers et obtenir des données fiables.	DSA-RHCAJ	• Production du questionnaire	Mars 2018

	Personnaliser le processus d'accueil du nouveau personnel selon les particularités des personnes.	DSA-RHCAJ	• Nombre de nouveaux employés avec besoins particuliers	Mars 2018
	Favoriser l'adaptation des poste de travail selon les besoins des personnes ayant déclaré un handicap en collaboration avec SEMO GIM.	DSA-RHCAJ	• Nombre de postes adaptés	Déc. 2018

Accessibilité des lieux

19

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Certains commerces et lieux publics comportent encore des difficultés d'accès pour les personnes handicapées.	Réduire les obstacles dans les commerces et lieux publics en lien avec les situations d'handicap.	Réaliser une campagne de sensibilisation auprès des commerçants et de la population en général sur l'importance de réduire les obstacles dans les lieux publics.	DSI-SM DSA-RHCAJ	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de parutions dans le journal hebdomadaire • Nombre d'entrevue à la radio 	Déc. 2017
		Collaborer avec le comité CAPASO (APHI) au recensement des lieux publics qui comportent encore des obstacles d'accessibilité universelle.	DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> • Production du rapport incluant le recensement 	Déc 2018

		Participer à la réalisation de l'activité reconnaissance CAPASO pour les entreprises et organismes ayant soumis leurs candidatures.	DSI-SM	• Représentation du CISSS des Îles lors de l'activité CAPASO	Déc. 2017
Certaines résidences ne sont pas adaptées aux besoins des usagers, ce qui peut compromettre le maintien dans leur domicile.	Évaluer les besoins d'adaptation du domicile (accès, équipements, etc.) afin que les travaux puissent se faire le plus rapidement possibles.	Affecter l'ergothérapeute en soutien à domicile dès qu'une demande PAD est émise afin d'éviter des délais de réalisation des travaux requis.	DSI-SM	• Registre des résidences évaluées par l'ergothérapeute	Mars 2018
		Procéder aux achats d'équipements identifiés prioritaires pour le maintien à domicile des personnes handicapées.	DSI-SM	• Liste des achats d'équipements • Liste de l'inventaire des équipements disponibles	Mars 2018
		Éviter les listes d'attente de services pour favoriser le maintien des acquis.	DSI-SM	• Liste d'attente des usagers pour une évaluation de domicile par l'ergothérapeute	Mars 2018
		Promouvoir le développement d'appartements adaptés aux personnes handicapées auprès des différents promoteurs immobiliers du territoire madelinot.	DSI-SM	• Production d'un document de référence	Déc. 2018

Accessibilité à des biens et des services

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Les personnes obèses ne reçoivent pas leurs bains dans les installations sanitaires du CHSLD, car elles ne sont pas adaptées aux besoins particuliers. Les toilettes complètes sont faites au lit.	Permettre aux personnes obèses d'avoir leurs bains dans les installations sanitaires du CHSLD.	Réaliser des travaux de réaménagement des installations sanitaires en CHSLD pour permettre aux personnes obèses d'avoir leurs bains à ces endroits	DSA-RHCAJ DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser les travaux de réaménagement des installations sanitaires 	Mars 2018
Les usagers et les intervenants du CRDI-TSA n'ont pas accès au réseau internet sans fil, ce qui limite les possibilités au niveau des activités sur le Web.	Permettre l'accès WIFI aux usagers et aux intervenants du CRDI-TSA, ce qui donnera la possibilité d'utiliser des tablettes (I-Pad/I-Pod) et de développer les habiletés des usagers à naviguer sur le Web.	Faire installer un réseau sans fil (WIFI) au CRDI-TSA	DSA-RHCAJ	<ul style="list-style-type: none"> Rendre accessible l'accès internet sans fil au CRDI-TSA 	Déc. 2018
Les proches-aidants n'ont pas accès à un service de présence-surveillance pour leur proche handicapé de plus de 21 ans, ce qui rend impossible la conciliation travail/famille. Ils sont alors contraints d'envisager le	Offrir un service de présence-surveillance de groupe, complémentaire à l'offre de service actuel du CISSS des Îles, et ce, pour éviter le placement en hébergement des personnes handicapées de plus de 21 ans.	Collaborer à la mise en place d'un service de présence-surveillance de groupe avec les familles dans le besoin et les partenaires du milieu.	DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place du service de présence-surveillance sur semaine 	Déc. 2018

placement à long terme de leur proche.

Prévention et sécurité

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Les stationnements réservés aux personnes à mobilité réduite ne sont pas toujours bien déglacés aux différentes installations du CISSS des Îles.	S'assurer que les personnes à mobilité réduite disposent d'un espace sécuritaire pour stationner leur véhicule et se rendre aux installations aisément en toute sécurité.	S'assurer que les contrats de déneigement des stationnements pour tous les sites contiennent des standards de qualité élevés pour l'entretien des espaces réservés aux personnes handicapé et s'assurer qu'ils soient respectés.	DSA-RHCAJ	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une procédure de vérification des stationnements réservés aux personnes à mobilité réduite 	Mars 2018
Certains sites n'ont pas de fauteuil roulant à l'entrée, ce qui ne permet pas de déplacer de façon sécuritaire des personnes jugées à risque.	Déplacer les personnes à risque élevé de chute avec un fauteuil roulant, lorsque jugé nécessaire.	Mettre à la disposition des personnes un fauteuil roulant aux entrées des installations du CISSS des Îles.	DSA-RHCAJ DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> % des portes d'entrée au public dotées d'un fauteuil roulant (cible 100%) 	Sept. 2017

Partenaires

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Des actions sont entreprises par différents partenaires du réseau local de services, incluant le CISSS des Îles, sans qu'il y ait au préalable concertation.	Agir davantage en concertation avec les partenaires du milieu pour développer le réseau de services et mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et des proches-aidants	Réanimer la table de concertation locale pour les personnes handicapées (CISSS des Îles, CR de la Gaspésie, Commissions scolaires, municipalité, Transport adapté et collectif des Îles, SEMO, APhi, Centre d'actions bénévoles, autres organismes communautaires.	DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de rencontres de concertation tenues • Liste des présences • Comptes rendus des réunions 	Déc. 2017
		Collaborer à la réalisation d'une étude des besoins des personnes handicapées en matière d'éducation, de répit et d'hébergement (projet initié par l'Autistes de l'Est du Québec).	DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> • Participation des intervenants à une rencontre de consultation • Distribution des questionnaires auprès des clientèles visées 	Mai 2017

7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action pour les personnes handicapées a été élaboré avec la collaboration des différentes directions de l'établissement et les partenaires du réseau. Il sera présenté aux administrateurs du CISSS des Îles, lors de la séance du Conseil d'administration du 11 avril prochain pour fin d'adoption. Par la suite, il sera présenté aux gestionnaires et à différents intervenants du CISSS des Îles. Le plan d'action sera également déposé sur le site internet du CISSS des Îles pour une diffusion au grand public.

8. 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 :

Monsieur Pierre Arsenault
Adjoint à la DSI-SM
CISSS des Îles
430, chemin Principal
Cap-aux-Meules (Québec)
G4T 1R9
Téléphone : (418) 986-2121, poste 4214