

# **PLAN D'ACTION 2018-2020 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

## **CISSS des Îles**

*Révisé le 7 juin 2018*

*Adopté par le conseil d'administration du CISSS des Îles le 15 janvier 2019*

Le plan d'action 2018-2020 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/>

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.

2

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
Les valeurs organisationnelles .....	5
Les quatre missions du CISSS des Îles : .....	6
La mission de centre local de services communautaires (CLSC) .....	6
La mission de centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS) .....	6
La mission de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).....	6
La mission de centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme (CRDITSA) .....	7
Le continuum de service en DP-DI-TSA : .....	7
Les services spécialisés.....	7
Les services spécifiques .....	9
Installations : .....	11
3. COMITÉ DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION .....	12
4. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	12
5. BILAN DES MESURES PRISES.....	13
6. IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES CORRECTIVES RETENUES .....	15
Appropriation de l'approche inclusive .....	15
Accueil/Accès et moyens de communication .....	15
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.....	18
Accessibilité à des biens et des services .....	19
Prévention et sécurité.....	19
Partenaires.....	20
7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D’ACTION.....	21
8. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L’ORGANISATION .....	21

## 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 :

4

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.

7

### **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)

### **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><b>Hôpital de l'Archipel</b> : 430, chemin Principal, Cap-aux-Meules, Québec, G4T 1R9 – (418) 986-2121</p> <p><b>CHSLD Eudore-LaBrie</b> (424, chemin Principal, Cap-aux-Meules)</p> 	<p><b>CRDITSA</b> : 2-695, chemin des Caps, Fatima, Québec, G4T 2S9 – (418) 986-3590</p> 	<p><b>CLSC de l'Est</b> : 773, chemin Principal, Grosse-Île, Québec, G4T 6B5 – (418) 985-2572</p> 
<p><b>CLSC de Cap-aux-Meules</b> : 420, chemin Principal, Cap-aux-Meules, Québec, G4T 1S1 – 418 986-2572</p> 	<p><b>CLSC de Bassin</b> : 599, chemin du Bassin, Bassin, Québec, G4T 0C8 – 418 937-2572</p> 	<p><b>CLSC de L'Île-d'Entrée</b> : 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*  
Sara Martinet, chef d'administrative de programmes en déficience physique, intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, *CISSS des Îles*  
Carole Poirier, co-gestionnaire de l'Association des personnes handicapées des Îles, APHÎ  
Nadège Miguet, directrice, 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

12

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

Le CISSS des Îles s'est engagé dans une démarche visant à lever ou à tout le moins atténuer tous les obstacles auxquels les personnes handicapées peuvent se buter. Certaines mesures d'accommodement ont été mises en place pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et ainsi rendre accessibles les documents et les services offerts au public.

Le comité de suivi du plan d'action apprécie les mesures d'accommodement dont nous nous sommes dotés. Afin de simplifier cette reddition de compte, nous avons répertorié et explicité 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 :

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES CORRECTIVES
<p><b>Accessibilité aux services parfois difficile, étant donné la présence de différents guichets d'accès aux programmes et des critères d'accès;</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplifier les démarches donnant accès aux services pour les références internes (inter services) et les demandes de services externes;</li> <li>- Accompagner les usagers et/ou les proches aidants dès le début d'une demande de services;</li> <li>- Faciliter l'accès à des diagnostics ou des réévaluations diagnostics pour les usagers le nécessitant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mise en place d'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).</li> <li>✓ Désignation des guichet d'accès secondaires, par programme-services, pour accueillir, évaluer, orienter et référer les demandes de services, et ce, qu'elles soient spécifiques ou spécialisées (portes d'entrée des programmes).</li> </ul>
<p><b>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.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offrir l'accès aux activités estivales pour les enfants de niveau scolaire (5-21 ans), et ce, indépendamment de leurs conditions de santé;</li> <li>- Favoriser l'intégration des enfants handicapés avec les autres enfants;</li> <li>- Permettre la conciliation travail-famille pendant la période estivale, car les activités scolaires sont suspendues.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Campagne de financement des activités du terrain de jeux pour inclure les enfants handicapés.</li> <li>✓ Recrutement des étudiants comme accompagnateurs en loisir pouvant prendre en charge des enfants handicapés.</li> <li>✓ Formation des étudiants sur les différentes pathologies présentes au terrain de jeux.</li> <li>✓ Soutien professionnel offert par les intervenants pivots des enfants handicapés pendant la période estivale.</li> </ul>
<p><b>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.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Éviter l'épuisement des proches aidants;</li> <li>- Maintenir les personnes handicapées dans leur milieu naturel;</li> <li>- Offrir des périodes de répit aux proches aidants à partir d'un budget récurrent du CISSS des Îles de 40 000\$ par année.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Planification des périodes de répit aux proches aidants afin de répondre aux besoins de ceux-ci.</li> <li>✓ Pairage des usagers du répit lorsque possible pour bonifier l'offre de services.</li> </ul>
<p><b>Certaines résidences ne sont pas adaptées aux besoins des usagers, ce qui peut compromettre le maintien dans leur domicile.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer les besoins d'adaptation du domicile (accès, équipements, etc.) afin que les travaux puissent se faire le plus rapidement possibles.</li> <li>- Diminuer la liste d'attente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Achats d'équipements pour favoriser le maintien à domicile des personnes handicapées.</li> <li>✓ Réalisation des travaux d'aménagement des domiciles plus rapide.</li> </ul>

		✓ Réduction importante de la liste d'attente pour l'évaluation des besoins d'adaptation des domiciles.
<b>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.</b>	- Permettre aux personnes obèses d'avoir leurs bains dans les installations sanitaires du CHSLD, qui soient adaptées à leurs conditions physiques.	✓ Réalisation de travaux de réaménagement dans les installations sanitaires du CHSLD, ce qui permet aux personnes obèses de recevoir leurs bains à ces endroits.
<b>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.</b>	- 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.	✓ Installation d'un réseau internet sans fil (WIFI) au CRDI-TSA.
<b>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 de chute.</b>	- Déplacer les personnes à risque élevé de chute avec un fauteuil roulant, lorsque jugé nécessaire.	✓ Disposition de fauteuils roulants à toutes les entrées des installations du CISSS des Îles.

## 6. IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES CORRECTIVES RETENUES

### Appropriation de l'approche inclusive

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
<b>Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès à certains lieux publics, aux équipements et aux modes de dispensation des services.</b>	<p><i>Concevoir et organiser l'environnement et l'organisation des services sans obstacle, accessibles et répondant aux besoins de tous :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Approche inclusive dès la conception de travaux de réaménagement et l'organisation des services;</i></li> <li>• <i>Approche adaptative ou corrective pour les services en place.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser l'engagement du CISSS des Îles à l'égard d'un milieu inclusif dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>o L'élaboration des politiques cliniques ou administratives (selon le cas);</li> <li>o La réalisation des cibles prioritaires (voir sections suivantes);</li> <li>o Les formulaires de planification des projets organisationnels.</li> <li>o Grille d'évaluation de l'accessibilité avec pointage</li> </ul> </li> </ul>	Comité de direction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répertoire des politiques, procédures et formulaires associés</li> <li>• Recensement des travaux nécessitant des aménagements particuliers pour personnes handicapées.</li> <li>• Grille d'évaluation des appels d'offres incluant des critères d'évaluation de l'accessibilité</li> </ul>	Mars 2020

15

### Accueil/Accès et moyens de communication

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
<b>Méconnaissance par les usagers, les proches aidants et les partenaires du rôle de l'intervenant pivot dans l'organisation de services.</b>	<p><i>Clarifier le rôle et les responsabilités de l'intervenant pivot entre autres dans des communications.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Production d'un document synthèse (illustré et vulgarisé)</li> <li>• Diffusion du document auprès des usagers, proche aidants,</li> </ul>	Janv. 2019

				intervenants et partenaires	
<b>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.</b>	<i>Améliorer l'accessibilité des systèmes téléphoniques aux personnes qui ont des problèmes d'audition.</i>	- 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» (AAOR, 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	Déc. 2018
<b>Dans les salles d'attente, certaines personnes ont de la difficulté à se faire comprendre et à entendre les messages diffusés par intercom ou par téléviseur (notamment leur appel pour recevoir le service).</b>	<i>Adapter les interventions du personnel aux besoins des personnes handicapées et à leurs limitations</i>	- Former les réceptionnistes et le personnel concerné par l'accueil physique aux besoins spécifiques de communication des personnes handicapées (inclure les agents de sécurité à l'entrée de l'hôpital); - Favoriser l'accompagnement des usagers par un proche aidant, un bénévole ou un intervenant du réseau pour faciliter l'utilisation du service.	DSI-SM DSA RHCAJ DSPH	• Liste des personnes ayant suivi la formation sur l'approche adaptée aux personnes handicapées. • Mise en place d'un processus de demande d'accompagnement pour un bénévole ou un intervenant initié par l'intervenant pivot	Mars 2019

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

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
<b>Documents, dépliants, brochures ou autres (documents téléchargeables) publiés sur le site internet non adaptés pour respecter les standards d'accessibilité.</b>	<i>Documents, dépliants, brochures ou autres publiés sur le site internet respectant les standards d'accessibilité pour faciliter la consultation aux personnes handicapées.</i>	- 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	Mars 2020



<b>La surdité de certaines personnes crée des obstacles de communication et de compréhension</b>	<i>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</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conclure une entente de services d'interprétariat avec un organisme communautaire (SRIEQ);</li> <li>- Promouvoir les services d'interprétariat auprès des médecins, des intervenants du réseau local de services et de la communauté en général</li> </ul>	PDG DSA RHCAJ DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signature d'une entente de services en interprétariat</li> <li>• Réaliser le plan de communication,</li> <li>• Nombre de personnes sensibilisées lors des séances d'information.</li> </ul>	Déc. 2018
--	--	---	-------------------------------	--	-----------

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

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	échancier
<b>Les usagers en stage sur les différents plateaux de travail n'ont pas accès à des emplois rémunérés.</b>	<p><i>Mettre en valeur les habilités des personnes en stage, afin que ceux-ci puissent accéder à un emploi rémunéré.</i></p> <p><i>Soutenir les personnes handicapées dans leur milieu de travail ainsi que les employeurs.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer les employeurs du soutien et de l'aide à l'emploi disponibles pour les personnes handicapées.</li> <li>- Collaborer étroitement avec l'intervenant du SEMO GIM pour mieux soutenir les usagers et les employeurs, par le biais de l'intervenant pivot</li> <li>- Aider à l'adaptation des outils et des postes de travail en tenant compte des limitations des personnes.</li> </ul>	DSI-SM DSA RHCAJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'employeurs rencontrés</li> <li>• Nombre de référence à SEMO</li> <li>• Nombre d'usagers suivis en collaboration</li> <li>• Nombre de postes évalué à l'externe</li> </ul>	Mars 2020
<b>L'établissement n'a pas de politique de ressources humaines concernant l'accès à l'égalité d'emploi pour les personnes handicapées.</b>	<i>Formaliser le positionnement du CISSS des îles en matière d'accès à l'égalité d'emploi.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter une politique d'accès à l'égalité d'emploi.</li> <li>- Inscrire sur les offres d'emplois externes que l'établissement souscrit au programme d'accès à l'égalité à l'emploi.</li> <li>- Adapter les outils de sélection utilisés dans le cadre du processus d'embauche, si nécessaire.</li> </ul>	DSA RHCAJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoption de la politique</li> <li>• 100% des offres d'emploi</li> <li>• Production de documents</li> <li>• Production du questionnaire</li> </ul>	Mars 2020

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Personnaliser le processus d'accueil du nouveau personnel selon les particularités des personnes.</li> <li>- Favoriser l'adaptation des postes de travail selon les besoins des personnes ayant déclaré un handicap en collaboration avec SEMO GIM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de nouveaux employés avec besoins particuliers</li> <li>• Nombre de postes adaptés</li> </ul>
--	--	---

## Accessibilité des lieux

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
<b>Certaines installations au sein du CISSS des Îles comportent encore des difficultés d'accès pour les personnes handicapées</b>	<i>Apporter les correctifs nécessaires pour lever les obstacles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier tous les obstacles liés à l'accessibilité des lieux et des services</li> <li>- Procéder à la réalisation des correctives</li> </ul>	DSI-SM DSA RHCAJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre des lieux et des services nécessitant des correctifs</li> </ul>	Mars 2020
<b>Certaines résidences ne sont pas adaptées aux besoins des usagers, ce qui peut compromettre le maintien dans leur domicile.</b>	<i>S'assurer du maintien des évaluations des besoins d'adaptation du domicile (accès, équipements, etc.), afin que les travaux puissent se faire le plus rapidement possibles.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affecter l'ergothérapeute en soutien à domicile dès qu'une demande PAD est émise, en fonction des facteurs de risque, afin d'éviter des délais de réalisation des travaux requis.</li> <li>- Promouvoir le développement d'appartements adaptés aux personnes handicapées auprès des différents promoteurs immobiliers du territoire madelinot.</li> </ul>	DSI-SM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre des résidences évaluées par l'ergothérapeute</li> <li>• Liste d'attente des usagers pour une évaluation de domicile par l'ergothérapeute</li> <li>• Production d'un document de référence</li> </ul>	Mars 2020

## Accessibilité à des biens et des services

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
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 placement à long terme de leur jeune.	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	• Mise en place du service de présence-surveillance sur semaine	Sept. 2019

## Prévention et sécurité

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Il arrive parfois que les stationnements réservés aux personnes à mobilité réduite et les voies d'accès ne soient pas bien déneigés ou déglacés aux différentes installations du CISSS des Îles.	S'assurer que les personnes à mobilité réduite puissent circuler en toute sécurité, et ce, en tout temps.	- S'assurer que les contrats de déneigement et de déglacages de tous les sites contiennent des standards de qualité élevés pour l'entretien des voies de circulation et s'assurer qu'ils soient respectés. - Mettre en place une procédure de déclaration des situations à risque pour agir en prévention.	DSA RHCAJ	• Mise en place d'une procédure interne pour déclarer les situations à risque.	Déc. 2018

## Partenaires

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
<p><b>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.</b></p>	<p>Coordonner les activités de concertation avec les partenaires du milieu pour développer le réseau de services et mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et des proches aidants</p>	<p>Animer 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, parents et autres organismes communautaires) et cibler les priorités.</p>	<p>DSI-SM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de rencontres de concertation tenues</li> <li>• Liste des présences</li> <li>• Comptes rendus des réunions</li> </ul>	<p>Déc. 2018</p>

## **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 20 novembre 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 (2018-2020) ou sur les services offerts par l'organisation aux personnes handicapées peuvent être adressés 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