Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Îles

Québec

Bilan du PAPH 2021-2022

Plan d'action et bilan 2022-2023 à l'égard des personnes handicapées (PAPH)



Rédaction et validation

Sara Martinet, coordonnatrice du réseau local de services et des partenariats

Contribution

Andréanne Roy, organisatrice communautaire

Révision et mise en page

Caroline Lapierre

Édition

Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

Approbation

Caroline Mathieu, directrice des services multidisciplinaires et des services de proximité

Présentations et Adoption

Comité de direction du 6 mai 2023
Conseil d'administration du 12 juin 2023

Références suggérées

Site internet du CISSS des Îles :
https://www.cisssdesiles.com/wp-content/uploads/2014/07/Plan-daction-personnes-handicap%C3%A9es-CISSS-des-%C3%8Eles-2018-2020.pdf

Site internet de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) :
https://www.ophq.gouv.qc.ca/plans-daction/ministeres-et-organismes-publics-assujettis-a-larticle-611-de-la-loi.html#c12340

Site internet de la Municipalité des Îles-de-la-Madeleine
Politique-daccessibilite-universelle.pdf (muniles.ca)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023
ISBN 978-2-550-94986-2 (PDF)
@CISSS des Îles 2023

TABLE DES MATIÈRES

Contenu

1. INTRODUCTION 4
2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS 6
   2.1 MISSIONS DU CISSS DES ÎLES 7
      La mission du Centre local de services communautaires (CLSC) 7
      La mission du Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS) 7
      La mission du Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) 7
      La mission du Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience physique, intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme (CRDI-DP-TSA) 7
   2.2 VALEURS ORGANISATIONNELLES 8
   2.3 INSTALLATIONS 9
   2.4 CONTINUUM DE SERVICES (DP-DI-TSA) 10
      Les services spécialisés 10
      Les services de proximité 12
3. COMITÉ DE TRAVAIL COLLABORANT AU PLAN D'ACTION 13
4. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP 13
   Champs d'intervention 14
5. BILAN DU PLAN D'ACTION 2021-2022 15
   Appropriation de l'approche inclusive 15
   Accueil/Accès et moyens de communication 16
   Accès aux documents et aux services offerts au public 18
   Emploi- Accès à l'égalité et au maintien en emploi des personnes handicapées 19
   Accessibilité des lieux 21
   Accessibilité à des biens et des services 22
   Prévention et sécurité 24
   Partenaires 25
6. OBSTACLES PRIORISÉS ET MESURES CORRECTIVES RETENUES POUR 2022-2023 26
7. PLAN D'ACTION et BILAN 2022-2023 (échéance mars 2023) 27
   Appropriation de l'approche inclusive 27
   Accueil/Accès et moyens de communication 28
   Accès aux documents et aux services offerts au public (art. 26.5, p. 17) 29
   Emploi- Accès à l'égalité et au maintien en emploi des personnes handicapées 30
   Accessibilité des lieux 31
   Accessibilité à des biens et des services 32
   Prévention et sécurité 34
   Partenaires 35
8. REDDITION DE COMPTES 36
9. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 36
10. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION 36

1. INTRODUCTION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a pour objectif de réduire les obstacles physiques et sociaux en matière d'accès à l'égalité en emploi, à l'information, aux soins et aux services offerts aux personnes handicapées. Un obstacle est un facteur environnemental qui entrave la réalisation des habitudes de vie lorsqu'il entre en interaction avec les facteurs personnels. Le plan d'action s'adresse tant aux obstacles physiques que sociaux.

Au sens de la Loi, une personne handicapée est :

> « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

L'Article 1.1 de la Loi stipule que :

''*La présente loi vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et, par une implication des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics et privés, à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens en prévoyant diverses mesures visant les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard.*''

Pour le CISSS des Îles, la notion de handicap fait référence aussi aux personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement ou encore ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques reliées par exemple à un trouble grave de santé mentale et/ou santé physique, faisant face ainsi à divers obstacles. Le but ultime du plan d'action à l'égard des personnes handicapées est de permettre une participation sociale optimale des individus de notre communauté.

Soulignons que les personnes handicapées sont globalement :

- Plus isolées socialement;
- En moins bonne santé;
- Moins scolarisées;
- Susceptibles d'avoir un plus faible revenu;

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, doive élaboré et mettre en place 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.
Il est à noter que le conseil municipal a adopté une politique d'accessibilité universelle en décembre 2006, et ce, même si l'Archipel compte moins de 15 000 habitants. Cet engagement municipal est favorable à la réalisation du plan d'action du CISSS des Îles à l'égard de toutes 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. 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. D'ailleurs, pour le service d'approvisionnement, le CISSS des Îles utilise le Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG). Toutefois, dans le but de rendre optimale la compréhension du personnel responsable des acquisitions, le CISSS des Îles fera la distribution du guide sur l'approvisionnement accessible élaboré par l'OPHQ.

La Charte québécoise des droits et libertés de la personne garantit, quant à elle, le droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice des droits et libertés de la personne.

Selon l'article 10, ‘*'toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur le handicap.''*

Notion d'inclusion : **SOURCE ESPACE MUNI**



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 Saint-Laurent. Le CISSS des Îles compte un peu plus de 600 employés au sein de son organisation et sa mission principale est de promouvoir le mieux-être et la santé de la population madelinienne évaluée à 12 475 personnes en 2016 (Données statistiques Canada).

MISSION GLOBALE DU CISSS DES ÎLES

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 ultraspécialisés régionaux et nationaux.*

2.1 MISSIONS DU CISSS DES ÎLES



La mission du Centre local de services communautaires (CLSC)

« La mission du 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. »

La mission du Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)

« La mission du Centre hospitalier est d'offrir des services diagnostiques et des soins médicaux généraux et spécialisés. »

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

« La mission du 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. »

La mission du Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience physique, intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme (CRDI-DP-TSA)

« La mission du Centre de réadaptation est d'offrir des services de proximité et/ou d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leurs déficiences physiques (services spécifiques), intellectuelles et/ou un trouble du spectre de l'autisme, requièrent de tels services de même que des services d'accompagnement et de soutien à l'entourage de ces personnes. »

CISSS de la Gaspésie :

Il est à noter que les missions Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) (services spécialisés), Centre jeunesse (CJ) ainsi que la direction de la santé publique et la direction de la protection de la jeunesse sont sous la responsabilité du CISSS de la Gaspésie. Le CRDP et le CJ (secteur les Îles) se situent respectivement à Fatima et Cap-aux-Meules.

2.2 VALEURS ORGANISATIONNELLES

Le CISSS des Îles est animé par quatre grandes valeurs qui chapeautent toutes ses actions. Les usagers, les familles, les proches aidants et les membres du personnel sont au cœur même des préoccupations de l'organisation.

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.

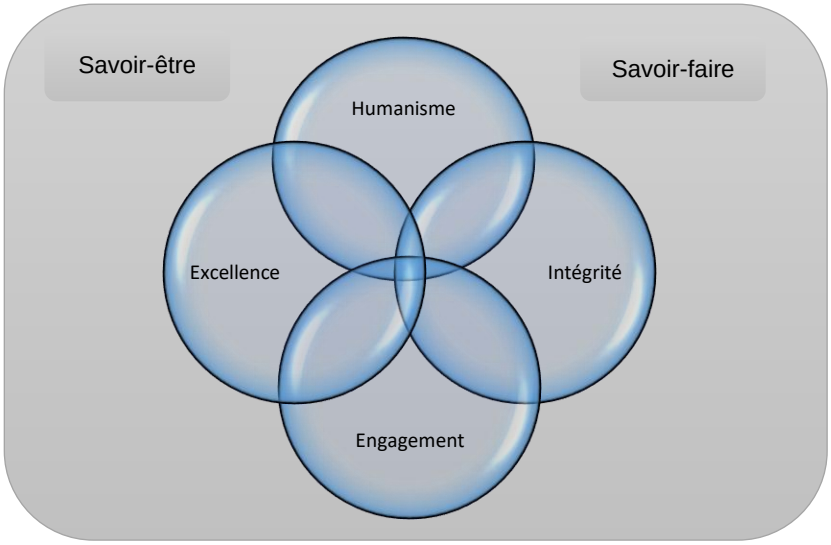
Intégrité
L'intégrité fait référence au respect, à l'honnêteté, à la loyauté et à la confidentialité envers les usagers, les partenaires et l'organisation. L'intégrité est la base d'une relation de confiance.

Engagement
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 service, en soutenant le développement de pratiques exemplaires et des compétences du personnel.

Savoir-être
Savoir vivre en communauté organisationnelle (attitude positive, respect).

Savoir-faire
Expérience et expertise.



2.3 INSTALLATIONS

Le CISSS des Îles compte 8 installations réparties sur le territoire madelinot :

<table>
<tr>
<td>Hôpital de l’Archipel :
430, chemin Principal,
Cap-aux-Meules, Québec,
G4T 1R9 – (418) 986-2121

CHSLD Eudore-LaBrie
(424, chemin Principal,
Cap-aux-Meules)

</td>
<td>CRDITSA : 2-695, chemin des Caps, Fatima, Québec, G4T 2S9 (418) 986-3590

</td>
<td>CLSC de l’Est : 773, chemin Principal, Grosse-Île, Québec, G4T 6B5 (418) 985-2572

</td>
</tr>
<tr>
<td>CLSC de Cap-aux-Meules :
420, chemin Principal, Cap-aux-Meules, Québec, G4T 1S1
418 986-2572

</td>
<td>CLSC de Bassin : 599, chemin du Bassin, Bassin, Québec, G4T 0C8 – 418 937-2572

</td>
<td>CLSC de L’Île-d’Entrée : Île d’Entrée, Québec, G4T 1Z1
(418) 986-4299

</td>
</tr>
<tr>
<td>

Maison d’hébergement TSA/DIL : route 199,
Cap-aux-Meules
418-986-1120</td>
<td>

Bureaux administratifs du CISSS : Cap-aux-Meules</td>
<td></td>
</tr>
</table>

2.4 CONTINUUM DE SERVICES (DP-DI-TSA)

Bien que le plan d'action à l'égard des personnes vivant avec des situations de handicap s'adresse à une clientèle élargie (ex. personnes âgées, personnes ayant une problématique de santé mentale ou de santé physique, etc.), nous avons cru bon de présenter le continuum de services pour les personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle et/ou un trouble du spectre de l'autisme, car en levant les obstacles rencontrés par cette clientèle, nous répondons en grande partie aux besoins des autres clientèles. Néanmoins, nos prochains PAPH seront analysés avec une vue d'ensemble des différentes clientèles.

Le CISSS des Îles offre un continuum de services de proximité et spécialisé en déficience intellectuelle et/ou un trouble du spectre de l'autisme, alors qu'il dispense seulement les services de proximité pour la clientèle atteinte de déficience physique. Comme mentionné précédemment, 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 CRDI-DP-TSA offre, 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. Ces services sont offerts aux personnes qui présentent une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou un retard global de développement (enfant de moins de 6 ans). 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. D'ailleurs, à ce titre, l'implantation de la nouvelle gamme de services en DP-DI-TSA sera déployée dans les prochains mois au CISSS des Îles. Cette implantation veut répondre à la volonté que chaque personne puisse voir accès à une étendue complète et diversifiée de services, et ce, partout au Québec. Elle repose aussi sur la base d'offrir le bon service au bon moment par la bonne personne en réponse aux besoins. Néanmoins, il est important de souligner que le CRDI-DP-TSA a déjà favorisé, depuis 2017, l'intégration de ses services de première et de deuxième ligne. De plus, le travail de collaboration avec tous les partenaires est déjà une valeur importante.

a. 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 CRDI-DP-TSA.
- ✓ Référer, si nécessaire, vers d'autres dispensateurs de services.

b. *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.

c. *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 institutionnelles offrent ce service sous différentes formes :

- ✓ Résidences de type familial (RTF)
- ✓ Ressource intermédiaire (RI)

Depuis le printemps 2020, une ressource d'hébergement pour la clientèle TSA/DIL a vu le jour : la Maison Forest est une ressource institutionnelle transitoire qui offre du soutien professionnel jour/soir par le personnel du CISSS. Pour les services de nuit, ils sont offerts par un OBNL soit l'Association des personnes handicapées des Îles (APHI). Cette ressource permet à la clientèle ayant un diagnostic de déficience légère et/ou un trouble du spectre de l'autisme de développer leur autonomie fonctionnelle et résidentielle dans un projet de vie évolutif.

d. *Services d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration et d'inclusion 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 (ateliers et plateaux de travail adapté, stage, emploi).

e. *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 de jour valorisantes.

f. *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.

g. *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 de proximité

Les services de proximité, dits de 1re ligne ou encore 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 en éducation spécialisée, 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.

3. COMITÉ DE TRAVAIL COLLABORANT AU PLAN D'ACTION

Nous sommes bien conscients que ce document se doit d'être travaillé en collaboration avec différents partenaires du réseau local de services pour les personnes en situation de handicap. Actuellement, compte tenu de la situation qui fait en sorte que nous traitons l'antériorité, nous n'avons pu le produire de cette façon. Toutefois, il a été présenté au comité de direction du CISSS et sera adopté par le conseil d'administration.

Il présente d'abord les mesures correctrices mises en place par le CISSS des Îles pour permettre un plein accès aux soins et aux services de santé et services sociaux à des personnes en situation de handicap. Le PAPH[1] présente également les principaux obstacles que l'établissement veut éliminer, ou à tout le moins réduire, rencontrés par les usagers.

Le mandat du PAPH 2022-2023 et des bilans 2021-2022, 2022-2023 a été confié :

Sara Martinet, coordonnatrice du réseau local de services et des partenariats
Andréanne Roy, organisatrice communautaire

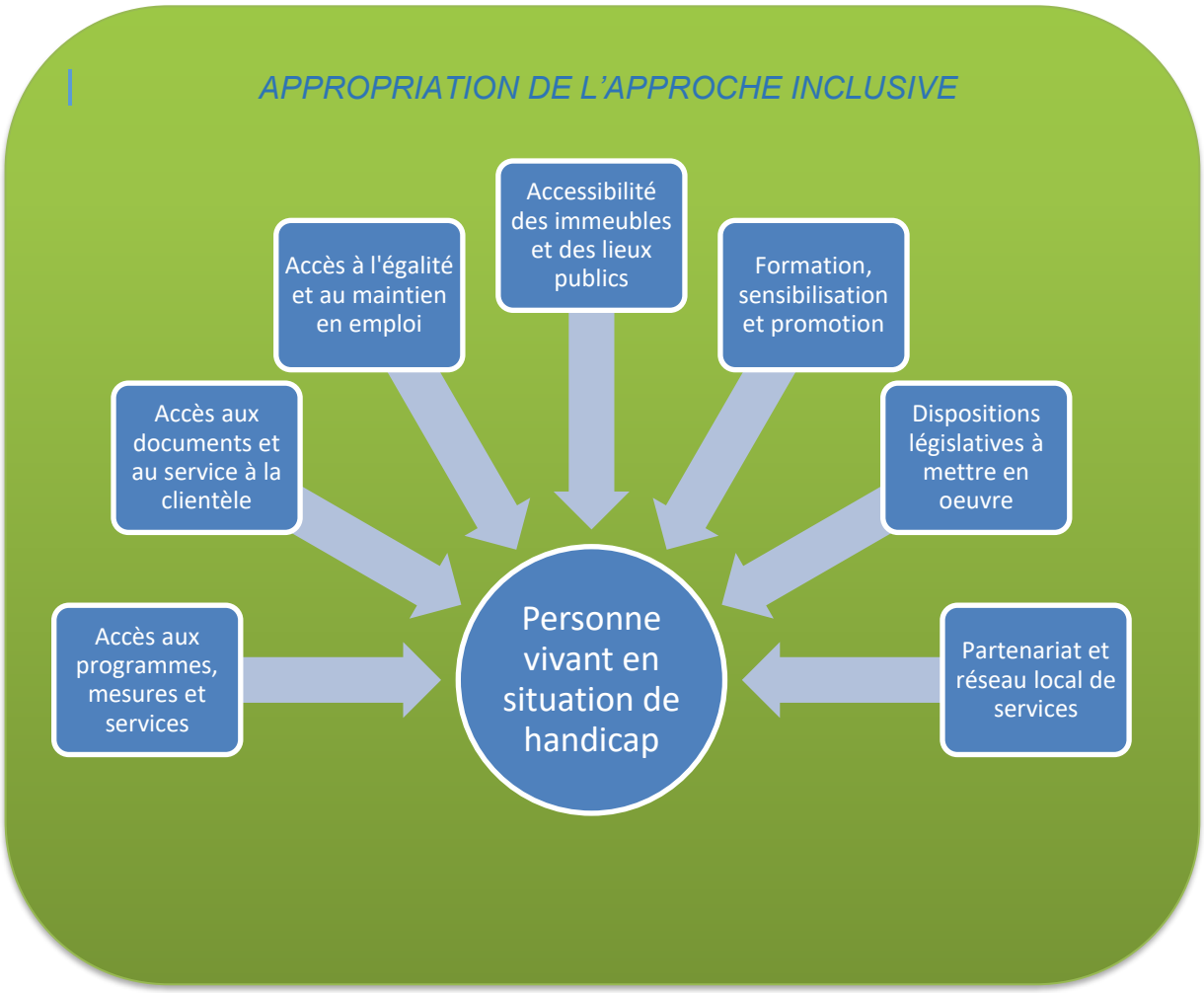
4. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

D'amblé, il nous apparait important de souligner le contexte particulier des années 2020-2022 : la pandémie mondiale nous a forcés, entre autres, à revoir les pratiques et les actions prioritaires. Étant pleinement conscient du caractère « unique » de cette situation, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), en accord avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), a convenu de certains allègements permettant ainsi d'aider les organisations à conserver la production d'un bilan et du plan d'action annuel.

Certaines mesures ont été mises en place pour mieux répondre aux besoins des personnes en situation de handicap et ainsi rendre accessibles les documents, les soins et les services offerts au public. Comme mentionnés précédemment, nous sommes actuellement dans des mesures de rattrapage reliées à de l'antériorité et le CISSS des Îles conçoit qu'il est de sa responsabilité d'assurer une vigie plus rigoureuse de cette obligation pour les prochaines années.

[1] PAPH : plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Champs d'intervention



5. BILAN DU PLAN D'ACTION 2021-2022

Appropriation de l'approche inclusive

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès à certains lieux publics, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	*Concevoir et organiser l'environnement et l'organisation des services sans obstacle, accessibles et répondant aux besoins de tous :* • *Approche inclusive dès la conception de travaux de réaménagement et l'organisation des services;* • *Approche adaptative ou corrective pour les services en place.*	✓ Formaliser l'engagement du CISSS des Îles à l'égard d'un milieu inclusif dans : ○ 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. ○ Grille d'évaluation de l'accessibilité avec pointage.	Comité de direction	• Répertoire des politiques, procédures et formulaires associés • Recensement des travaux nécessitant des aménagements particuliers pour personnes handicapées. • Grille d'évaluation des appels d'offres incluant des critères d'évaluation de l'accessibilité	**En continu** L'engagement pour un milieu inclusif sera formalisé par le CA à chaque début d'années financières. Indicateur sera la résolution pour accepter le plan d'action (PAPH)

Suite BILAN 2021-2022

Accueil/Accès et moyens de communication

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
Méconnaissance par les usagers, les proches aidants et les partenaires du rôle de l'intervenant pivot dans l'organisation de services.	*Clarifier le rôle et les responsabilités de l'intervenant pivot entre autres dans les communications.*	✓ Réaffirmer le rôle d'accompagnateur de l'intervenant pivot et faire transiger toutes les communications avec l'usager, les proches aidants et les partenaires par lui.	DSMSP	• Production d'un document synthèse (illustré et vulgarisé); • Diffusion du document auprès des usagers, proches aidants, intervenants et partenaires.	**En continu** **En cours**
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» (AAOR, infosocial, infosanté, centrale de rendez-vous des hôpitaux).	DSA RHCAJ DSMSP DSPH	• Mise en place d'une procédure de bascule vers la réceptionniste	**Travaux non débutés** La mesure corrective et indicateur doivent être reformulés pour tenir compte des limites du système téléphonique

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
Dans les salles d'attente, certaines personnes ont de la difficulté à se faire comprendre et à entendre les messages diffusés par interphone ou par téléviseur (notamment leur appel pour recevoir le service).	*Adapter les interventions du personnel aux besoins des personnes handicapées et à leurs limitations*	✓ 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.	DSMSP 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	**Stratégie de contournement** Les formations n'ont pas été offertes; assurer un suivi pour la prochaine année **Réalisé en partie** L'établissement assure l'accompagnement des usagers au besoin par l'intervenant pivot du réseau.

Suite BILAN 2021-2022

Accès aux documents et aux services offerts au public

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
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 DRHCAJ DSMSP	• Liste des documents respectant les standards d'accessibilité	Non réalisé Le libellé de l'objectif a été revu pour préciser les travaux à faire par étapes.
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); ✓ Promouvoir les services d'interprétariat auprès des médecins, des intervenants du réseau local de services et de la communauté en général	PDG DSA RHCAJ DSMSP	• Signature d'une entente de services en interprétariat • Réaliser le plan de communication • Nombre de personnes sensibilisées lors des séances d'information.	Promouvoir les services régionaux d'interprétariat de l'Est-du-Québec, SRIEQ, au sein de l'établissement et dans la communauté.

Suite BILAN 2021-2022

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

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
Les usagers en stage sur les différents plateaux de travail n'ont pas accès à des emplois rémunérés.	*Mettre en valeur les habiletés des personnes en stage, afin que ceux-ci puissent accéder à un emploi rémunéré.* *Soutenir les personnes handicapées dans leur milieu de travail ainsi que les employeurs.*	✓ Informer les employeurs du soutien et de l'aide à l'emploi disponibles pour les personnes handicapées. ✓ Embaucher un agent d'intégration socioprofessionnel au sein du programme en DP-DI-TSA ✓ Collaborer étroitement avec les organismes en employabilité (CJE, SEMO) pour mieux soutenir les usagers et les employeurs, par le biais de l'intervenant pivot. ✓ Aider à l'adaptation des outils et des postes de travail en tenant compte des limitations des personnes.	DSMSP DSA RHCAJ	• Nombre d'employeurs rencontrés • Nombre de référence à SEMO • Nombre d'usagers suivis en collaboration • Nombre de postes évalué à l'externe	✓ Le CRDI-DP-TSA a une agente socioprofessionnelle à temps complet depuis juillet 2021 ✓ Collaboration étroite avec les organismes (CJE, SEMO) par la concertation au sein d'un comité local sur l'insertion socioprofessionnelle ✓ Aider à l'adaptation des outils et des postes de travail en tenant compte des limitations des personnes. ✓ Mise en place de nouveaux plateaux de travail.

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
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. ✓ Inscrire sur les offres d'emplois externes que l'établissement souscrit au programme d'accès à l'égalité à l'emploi. ✓ Adapter les outils de sélection utilisés dans le cadre du processus d'embauche, si nécessaire. ✓ 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. ✓ Personnaliser le processus d'accueil du nouveau personnel selon les particularités des personnes. ✓ Favoriser l'adaptation des postes de travail selon les besoins des personnes ayant déclaré un handicap en collaboration avec SEMO GIM.	DSA RHCAJ	• Adoption de la politique • 100% des offres d'emploi • Production de documents • Production du questionnaire • Nombre de nouveaux employés avec besoins particuliers • Nombre de postes adaptés	• Un questionnaire d'identification pour l'accès à l'égalité en emploi est en place; • Sur toutes les offres d'emplois, une mention d'accès à l'égalité est inscrite; • Une assistance pour le processus de sélection est offerte;

Suite BILAN 2021-2022

Accessibilité des lieux

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
Certaines installations au sein du CISSS des Îles comportent des difficultés d'accès pour les personnes handicapées	*Apporter les correctifs nécessaires pour lever les obstacles*	✓ Identifier tous les obstacles liés à l'accessibilité des lieux et des services ✓ Procéder à la réalisation des mesures correctives	DSMSP DSA RHCAJ	• Registre des lieux et des services nécessitant des correctifs.	**Réalisé en partie** Les projets sont identifiés et il reste à les réaliser selon des échéanciers prévus Les nouveaux développements devront tenir compte des obstacles

Suite BILAN 2021-2022

Accessibilité à des biens et des services

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
Intégration des jeunes ayant des besoins particuliers (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 jeunes de niveau scolaire (5-21 ans), et ce, indépendamment de leurs conditions de santé;* *Favoriser l'intégration des jeunes ayant des besoins particuliers avec les autres jeunes;* *Permettre la conciliation travail-famille pendant la période estivale.*	✓ Campagne de financement des activités du terrain de jeux pour inclure les jeunes ayant des besoins particuliers. ✓ Recrutement des étudiants comme accompagnateurs en loisir pouvant prendre en charge des jeunes ayant des besoins particuliers. ✓ Formation des étudiants sur les différentes problématiques présentes au terrain de jeux. ✓ Soutien professionnel offert par les intervenants pivots des jeunes ayant des besoins particuliers pendant la période estivale. ✓ Soutien professionnel de l'équipe de l'organisation communautaire.	DSMSP	• Participation aux collectes de fonds par le biais des employés du CRDI-TSA; • Représentation du CISSS des Îles sur le comité de planification des activités estivales; • Participation au recrutement et à la formation des accompagnateurs des jeunes ayant des besoins particuliers, approche adaptée; • Implication des intervenants pivots auprès des jeunes ayant des besoins particuliers et recevant des services du CISSS des Îles.	**Réalisé** **Objectifs en continu**

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
Les proches aidants n'ont pas accès à un service de présence-surveillance (+ 21 ans), ce qui rend difficile, voire même impossible pour certains, la conciliation travail/famille. Ils sont alors contraints d'envisager le placement à long terme de leur proche ou cesser de travailler.	*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.	DSMSP	• Mise en place du service de présence-surveillance en semaine	En cours Le réseau des partenaires offre des services en Centre de jour, mais ne l'offre pas sur un horaire à « temps complet »

Suite BILAN 2021-2022

Prévention et sécurité

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation en janvier 2023
Recrutement d'une ressource non institutionnelle (RI/RTF) pour offrir le répit aux proches-aidants est très difficile. **Le pairage des personnes en répit avec des résidents de ressources d'hébergement crée de la désorganisation auprès de ceux-ci.**	*Éviter l'épuisement des proches aidants;* *Maintenir les personnes handicapées dans leur milieu naturel;* *Intensifier les démarches visant à recruter une ressource d'hébergement pour offrir le service de répit 24/7, 365 jours par année* *Comme mesure alternative, offrir des périodes de répit aux proches aidants à partir d'un budget bonifié du CISSS des Îles.*	✓ Conclusion d'une entente annuelle de partenariat (art. 108) 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. ✓ 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. ✓ Recrutement d'une ressource non institutionnelle pour offrir du répit aux proches aidants.	DSMSP DSA	• Signature d'une entente de partenariat avec l'APHI; • Calendrier des répits offerts et reddition de compte par l'APHI • Signature d'une entente avec une RTF ou une RI pour du répit 24/7, 365 jours par année.	**Réalisé en partie** Le CISSS n'a pas été en mesure de recruter une ressource non institutionnelle pour le répit 24/7, 365 jours par année. Cet objectif est reconduit. L'établissement a renouvelé son entente avec l'APHI pour une période de 5 ans (2022-2027) Service de répit offert à raison de 52 fins de semaine par année. Ajout de services, en semaine, en réponse à des besoins spécifiques : entente financière avec l'APHI

Suite BILAN 2021-2022

Partenaires

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Des actions sont entreprises par différents partenaires du milieu, incluant le CISSS des Îles, sans qu'il y ait de réseau de services intégrés formel.	*Coordonner les activités de concertation avec les partenaires du milieu pour développer le réseau de services intégrés et mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et des proches aidants*	✓ Animer le réseau de services intégrés pour personnes handicapées et cibler les priorités.	DSMSP	• Nombre de rencontres de concertation tenues; • Liste des présences; • Comptes rendus des réunions.	**Réalisé** **Maintenir le mandat partenarial du réseau des Îles**

6. OBSTACLES PRIORISÉS ET MESURES CORRECTIVES RETENUES POUR 2022-2023

Le comité de suivi du plan d'action apprécie les mesures correctives dont l'établissement s'est doté. Il recueille également les commentaires et les suggestions exprimés par les usagers et leurs proches aidants, les partenaires du réseau local de services, les visiteurs et les membres de l'organisation. Cela permet au comité de suivi de recommander différentes actions au Conseil d'administration du CISSS des Îles pour lever certains obstacles.

Les tableaux qui suivent décrivent les situations auxquelles le CISSS des Îles portera une attention particulière au cours des prochains mois. Vous y retrouvez les obstacles, les objectifs poursuivis, les mesures prévues ainsi que leurs indicateurs de suivi **pour la période se terminant le 31 mars 2023**.

Comme vous le constaterez, nous avons modifié le libellé de certaines actions envisagées, afin de préciser davantage les livrables des prochains mois et parvenir à réaliser notre plan d'action.

Le suivi assuré envers le plan d'action trouvait difficilement preneur au sein de l'établissement, non pas par manque d'intérêts, mais bien par manque de temps à y allouer. Depuis décembre 2022, un poste de coordination du réseau local et des partenariats a été créé, et cette responsabilité organisationnelle fera partie des dossiers de cette personne. Un suivi plus rigoureux devrait s'en suivre.

7. PLAN D'ACTION et BILAN 2022-2023 (échéance mars 2023)

Appropriation de l'approche inclusive

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	indicateurs	BILAN (mars 2023)
Dans les salles d'attente, certaines personnes ont de la difficulté à se faire comprendre et à entendre les messages diffusés par interphone ou par téléviseur (notamment leur appel pour recevoir le service).	*Adapter les interventions du personnel aux besoins des personnes handicapées et à leurs limitations*	✓ Former les réceptionnistes et le personnel concerné par l'accueil adapté aux besoins spécifiques 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.	DRHCAJ DSA	• Demander aux employés de suivre l'autoformation de l'OPHQ « Mieux accueillir les personnes handicapées » • Mise en place d'un processus de demande d'accompagnement	À reconduire dans le plan d'action 2023-2024
Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès à certains lieux publics, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	*Concevoir et organiser l'environnement et l'organisation des services sans obstacle, accessibles et répondant aux besoins de tous :* • *Approche inclusive dès la conception de travaux de réaménagement et l'organisation des services;* *Approche adaptative ou corrective pour les services en place.*	✓ Formaliser l'engagement du CISSS des Îles à l'égard d'un milieu inclusif dans : ○ L'élaboration des politiques cliniques ou administratives (selon le cas); ○ Les formulaires de planification des projets organisationnels. ○ Grille d'évaluation de l'accessibilité avec pointage (référence OPHQ)	Comité de direction	• Répertoire des politiques, procédures et formulaires associés • Recensement des travaux nécessitant des aménagements particuliers pour personnes handicapées. Grille d'évaluation des appels d'offres incluant des critères d'évaluation de l'accessibilité	En continu L'engagement pour un milieu inclusif sera formalisé par le CA à chaque début d'années financières. Indicateur sera la résolution pour accepter le plan d'action (PAPH) Les livrables ont été intégrés à d'autres objectifs visés

Suite PLAN D'ACTION et BILAN 2022-2023

Accueil/Accès et moyens de communication

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	BILAN (mars 2023)
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*	✓ Promouvoir les services d'interprétariat auprès des médecins, des intervenants du réseau local de services et de la communauté en général	DRHCAJ DSA	• Déploiement du plan de communication • Doter les installations *Pocketalker* (amplificateur avec casque d'écoute) Équipement techniques pour faciliter l'audition des usagers au besoin	À reconduire dans le plan d'action 2023-2024
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.	*Établir une procédure à la centrale de rendez-vous pour communiquer avec les personnes qui ont des problèmes d'audition.*	✓ Identifier les personnes ayant des problématiques d'audition et convenir des moyens de communication par une approche individualisée (ex. Texto, courriel, etc.).	DSA	• Nombre de personnes ayant des problématiques d'audition.	À reconduire dans le plan d'action 2023-2024
Méconnaissance par les usagers, les proches aidants et les partenaires du rôle de l'intervenant pivot dans l'organisation de services.	*Clarifier le rôle et les responsabilités de l'intervenant pivot entre autres dans les communications.*	Réaffirmer le rôle d'accompagnateur de l'intervenant pivot et faire transiter toutes les communications avec l'usager, les proches aidants et les partenaires par lui.	DSMSP	• Production d'un document synthèse (illustré et vulgarisé) • Diffusion du document auprès des usagers, proches aidants, intervenants et partenaires.	Objectif en continu Un poste de coordonnatrice en proche-aidance est en place au CISSS, ce qui favorisera un meilleur lien de communication

Suite PLAN D'ACTION et BILAN 2022-2023

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

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	BILAN (mars 2023)
L'accessibilité du site internet du CISSS des Îles n'est pas optimale pour les personnes handicapées.	*Rehausser l'accessibilité au site web du CISSS des Îles de manière à ce qu'une personne handicapée, peu importe ses incapacités et les moyens utilisés pour y pallier, puisse être en mesure de percevoir, de comprendre, de naviguer et d'interagir de manière efficace avec son contenu.*	✓ Effectuer des rencontres avec différents groupes cibles afin de valider les informations les plus pertinentes à retrouver sur le site web. ✓ Améliorer de façon significative la page d'accueil du site web (les couleurs, les contrastes, les formats de lettres, les accès rapides, etc.).	DRHCAJ DSMSP Agente de communication	• Nombre de rencontres avec les différents groupes • Liste des travaux à faire sur le site Web;	À poursuivre dans le plan d'action 2023-2024 Sensibilisation faite auprès de la nouvelle agente de communication
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 DRHCAJ DSMSP	Production d'une liste des documents respectant les standards d'accessibilité	Non réalisé Le libellé de l'objectif a été revu pour préciser les travaux à faire par étapes. À poursuivre dans le plan d'action 2023-2024
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*	✓ Promouvoir le SRIEQ auprès des médecins, des intervenants du réseau local de services et de la communauté en général ✓ Se référer à IRDPQ	PDG DSA RHCAJ DSMSP	• Réaliser le plan de communication • Nombre de personnes sensibilisées lors des séances d'information.	Promouvoir les services d'interprétariat au sein de l'établissement et dans la communauté. Aides à l'audition IRDPQ

Suite PLAN D'ACTION et BILAN 2022-2023

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

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	BILAN (mars 2023)
Les usagers en stage sur les différents plateaux de travail et aux ateliers n'ont pas accès à des emplois rémunérés.	*Mettre en valeur les habiletés des personnes en stage, afin que ceux-ci puissent accéder à un emploi rémunéré.* *Augmenter et/ou réévaluer les ateliers de travail au sein du CISSS* *Soutenir les personnes handicapées dans leur milieu de travail ainsi que les employeurs.*	✓ Offrir des emplois rémunérés à des personnes handicapées et agir comme modèle d'intégration. ✓ Informer les employeurs du soutien et de l'aide à l'emploi disponibles pour les personnes handicapées. ✓ Aider à l'adaptation des outils et des postes de travail en tenant compte des limitations des personnes. ✓ Sensibilisation du personnel sur le processus de socialisation des stagiaires. ✓ Embauche d'une nouvelle agente d'intégration socioprofessionnelle au programme DP-DI-TSA. ✓ Informer les employeurs du soutien et de l'aide à l'emploi disponibles pour les personnes handicapées. ✓ Création d'un comité local en employabilité. ✓ Aider à l'adaptation des outils et des postes de travail en tenant compte des limitations des personnes.	DSMSP DSI-SM DSA DRHCAJ	• Nombre d'employés handicapés embauchés • Nombre d'employeurs rencontrés • Nombre d'usagers suivis • Nombre de postes évalué à l'externe	Réalisé en partie en ce qui concerne l'agente d'intégration socioprofessionnelle Représentation à faire auprès de la nouvelle DRH

Suite PLAN D'ACTION et BILAN 2022-2023

Accessibilité des lieux

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	BILAN (mars 2023)
Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès à certains lieux publics, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	*Concevoir et organiser l'environnement et l'organisation des services sans obstacle, accessibles et répondant aux besoins de tous :* • *Approche inclusive dès la conception de travaux de réaménagement et l'organisation des services;* • *Approche adaptative ou corrective pour les services en place.*	✓ Formaliser l'engagement du CISSS des Îles à l'égard d'un milieu inclusif dans : ○ L'élaboration des politiques cliniques ou administratives (selon le cas); ○ Les formulaires de planification des projets organisationnels. ○ La grille d'évaluation de l'accessibilité avec pointage.	Comité de direction	• Répertoire des politiques, procédures et formulaires associés • Grille d'évaluation des appels d'offres incluant des critères d'évaluation de l'accessibilité	À poursuivre dans le plan d'action 2023-2024
Certaines résidences ne sont pas adaptées aux besoins des usagers, ce qui peut compromettre le maintien dans leur domicile.	*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.*	✓ Promouvoir le développement d'appartements adaptés aux personnes handicapées auprès des différents promoteurs immobiliers du territoire madelinot.	DSMSP Conseillère-cadre en RNI	• Production d'un document de référence • Nombre d'appartements adaptés dans le milieu	En continu

Suite PLAN D'ACTION et BILAN 2022-2023

Accessibilité à des biens et des services

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	BILAN (mars 2023)
Intégration des jeunes ayant des besoins particuliers (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 jeunes de niveau scolaire (5-21 ans), et ce, indépendamment de leurs conditions de santé;* *Favoriser l'intégration des jeunes ayant des besoins particuliers avec les autres jeunes;* *Permettre la conciliation travail-famille pendant la période estivale.*	✓ Campagne de financement des activités du terrain de jeux pour inclure les jeunes ayant des besoins particuliers. ✓ Recrutement des étudiants comme accompagnateurs en loisir pouvant prendre en charge des jeunes ayant des besoins particuliers. ✓ Formation des étudiants sur les différentes problématiques présentes au terrain de jeux. ✓ Soutien professionnel offert par les intervenants pivots des jeunes ayant des besoins particuliers pendant la période estivale. ✓ Soutien professionnel de l'équipe de l'organisation communautaire.	DSMSP	• Participation aux collectes de fonds par le biais des employés du CRDI-TSA; • Représentation du CISSS des Îles sur le comité de planification des activités estivales; • Participation au recrutement et à la formation des accompagnateurs des jeunes ayant des besoins particuliers, approche adaptée; Implication des intervenants pivots auprès des jeunes ayant des besoins particuliers et recevant des services du CISSS des Îles.	Réalisé Objectifs en continu, car cette intégration est « fragilisée » considérant la pénurie de personnelle

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	BILAN (mars 2023)
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 difficile 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 en partenariat avec l'APHI, 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. ✓ Poste de coordonnatrice de la proche-aidance nouvellement créé	DSMSP	• Mise en place du service de présence-surveillance en semaine pour des situations complexes • Améliorations du cadre de financement de l'APHI qui va permettre à moyen terme d'offrir une offre plus importante • Des services d'un OBNL (Le Baluchon) permettent des services de répit élargis	L'objectif est toujours d'actualité considérant un besoin de service d'activités de jour L'offre de service de nouveaux partenaires aidera à soutenir les proches-aidants
Les personnes ayant une déficience physique ont peu d'accès à des services d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration communautaire.	*Favoriser la réalisation de projet de vie de la personne ayant une déficience physique par la participation sociale;* *Permettre le développement optimal de l'autonomie de la personne et le maintien de ses capacités;* *Développer ou maintenir les habiletés sociales de la personne par les relations interpersonnelles;* *Participer à des activités variées et stimulantes dans la communauté.*	✓ Développer une offre d'activités de jour pour la clientèle en DP ✓ Planifier des activités d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration communautaire pour les personnes ayant une déficience physique	DSMSP	• Obtention des budgets de fonctionnement; • Rédaction du programme d'adaptation/réadaptation en contexte d'intégration communautaire; • Nombre de jours-présence aux activités.	La clientèle DP peut participer à une offre d'activités (2Xsemaine)

Suite PLAN D'ACTION et BILAN 2022-2023

Prévention et sécurité

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	BILAN (mars 20923)
Recrutement d'une ressource non institutionnelle (RI/RTF) pour offrir le répit aux proches-aidants est très difficile. **Le pairage des personnes en répit avec des résidents de ressources d'hébergement crée de la désorganisation auprès de ceux-ci.**	*Éviter l'épuisement des proches aidants;* *Maintenir les personnes handicapées dans leur milieu naturel;* *Intensifier les démarches visant à recruter une ressource d'hébergement pour offrir le service de répit 24/7, 365 jours par année* *Comme mesure alternative, offrir des périodes de répit aux proches aidants à partir d'un budget bonifié du CISSS des Îles.*	✓ Conclusion d'une entente annuelle de partenariat (art. 108) 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. ✓ 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. ✓ Recrutement d'une ressource non institutionnelle pour offrir du répit aux proches aidants.	DSMSP DSA	• Signature d'une entente de partenariat avec l'APHI; • Calendrier des répits offerts et reddition de compte par l'APHI Signature d'une entente avec une RTF ou une RI pour du répit 24/7, 365 jours par année.	Réalisé en partie Le CISSS n'a pas été en mesure de recruter une ressource non institutionnelle pour le répit 24/7, 365 jours par année. Cet objectif est reconduit. L'établissement a renouvelé son entente avec l'APHI pour une période de 5 ans

Suite PLAN D'ACTION et BILAN 2022-2023

Partenaires

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	BILAN (mars 2023)
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.	*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 (ex. transport adapté, parrainage civique, logements adaptés, etc.)*	✓ 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.	DSMSP	• Nombre de rencontres de concertation tenues • Liste des présences • Comptes rendus des réunions • Nombre de projets réalisés	Objectif atteint et maintenu Les rencontres de ce réseau ont repris depuis la fin de la pandémie. Ces partenaires sont actifs dans le milieu
Absence de représentation des usagers, des proches aidants et des employés du CISSS des Îles sur le comité de suivi du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	*Avoir une représentation élargie des partenaires du réseau local de services sur le comité de suivi du plan d'action 2020-2022, ce qui inclut les usagers, les proches aidants et les employés du CISSS des Îles.*	✓ Recruter un usager ayant une déficience physique (ou un proche aidant) et un employé du CISSS des Îles pour siéger sur le comité de suivi.	DSMSP	• Nomination de deux nouveaux membres du comité de suivi	Deux personnes partenaires feront partie du comité pour réaliser la PAPH 2023-2024 et les subséquents.

8. REDDITION DE COMPTES

La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services nous indique qu'au cours de la dernière année, le CISSS des Îles n'a reçu aucune plainte relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

De plus, si des besoins d'interprétariat étaient nécessaires, la commissaire aux plaintes pourrait utiliser les services d'interprétariat (RSIEQ).

9. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Les plans d'action pour les personnes handicapées ont été élaborés avec la collaboration des différentes directions de l'établissement et les partenaires du réseau. Il sera présenté au comité de direction et aux administrateurs du CISSS des Îles, lors de la séance du Conseil d'administration d'ici l'été 2023 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 déposé sur le site internet du CISSS des Îles pour une diffusion au grand public.

10. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action (2023-2024) ou sur les services offerts par l'organisation aux personnes handicapées peuvent être à la coordonnatrice du réseau local de services et des partenariats :

Madame Sara Martinet
CISSS des Îles
430, chemin Principal
Cap-aux-Meules (Québec)
G4T 1R9
Téléphone : (418) 986-2121, poste 8384
sara.martinet.cisssdesiles@ssss.gouv.qc.ca