Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Îles
Québec

Plan d'action 2018-2020 à l'égard des personnes handicapées (PAPH)



Bilan novembre 2019

Rédaction

Pierre Arsenault, Adjoint, Direction des soins infirmiers et des services multidisciplinaires
Ginette Arseneau, Organisatrice communautaire

Supervision

Johanne Cantin, Directrice des soins infirmiers et des services multidisciplinaires

Édition

Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

Date

Le 31 octobre 2019

Approbation

Conseil d'administration du CISSS des Îles
Séance ordinaire du 30 janvier 2020

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

Dépôt légal :
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

TABLE DES MATIÈRES

Contenu

1. INTRODUCTION 5
2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS 6
   2.1 MISSIONS DU CISSS DES ILES 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 intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme (CRDI-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 spécifiques 12
3. COMITÉ DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION 13
4. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES 13
5. BILAN DU PLAN D'ACTION 2018-2020 (NOVEMBRE 2019) 15
   Appropriation de l'approche inclusive 15
   Accueil/Accès et moyens de communication 16
   Accès aux documents et aux services offerts au public (art. 26.5, p. 17) 18
   Emploi- Accès à l'égalité et au maintien en emploi des personnes handicapées 18
   Accessibilité des lieux 20
   Accessibilité à des biens et des services 21
   Prévention et sécurité 22
   Partenaires 23
6. OBSTACLES PRIORISÉS ET MESURES CORRECTIVES RETENUES POUR 2019-2020 24
   PLAN D'ACTION 2019-2020 (échéance mars 2020) 25
   Appropriation de l'approche inclusive 25
   Accueil/Accès et moyens de communication 25
   Accès aux documents et aux services offerts au public (art. 26.5, p. 17) 26
   Emploi- Accès à l'égalité et au maintien en emploi des personnes handicapées 27
   Accessibilité des lieux 27

Accessibilité à des biens et des services 28
Prévention et sécurité 29
Partenaires 30
7. REDDITION DE COMPTES 31
8. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 31
9. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION . 31

1. INTRODUCTION

Le plan d'action du CISSS des Îles à l'égard des personnes handicapées (2018-2020) couvre la période du 1er avril 2018 au 31 mars 2020. Il 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.

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'accomplissements d'activités courante ».

Pour le CISSS des Îles, cette 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 faisant face 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.

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.*''

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

Ces obligations, selon les articles de la Loi, sont les suivantes :

61.1. Chaque ministère et organisme public qui emploient au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adoptent, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Il est à noter que le conseil municipal a adopté une politique d'accessibilité universelle, 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.

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.

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.''*

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. Le CISSS des Îles compte 503 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 ILES



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 intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme (CRDI-TSA)

« La mission du 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. »

CISSS de la Gaspésie :

Il est à noter que les missions Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP), 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.

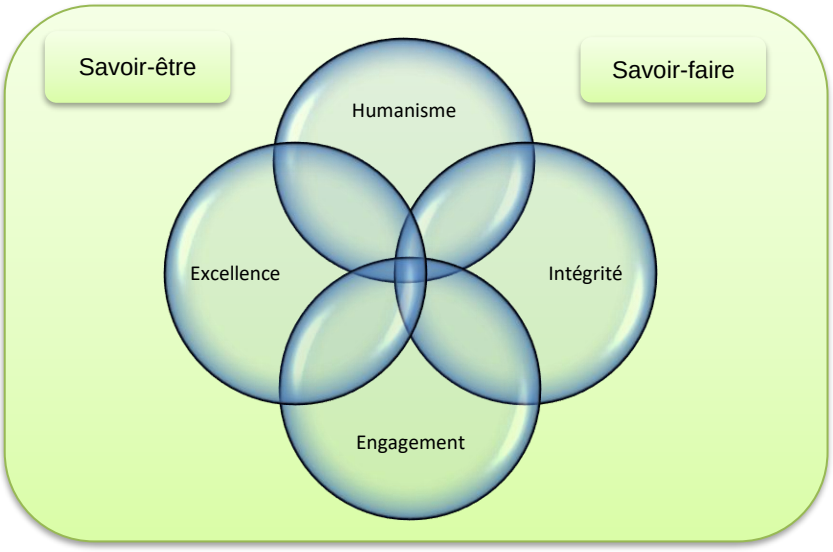
Intégrité
L'intégrité fait référence au respect, à l'honnêteté, à la loyauté et à la confidentialité envers les usagers, les partenaires et l'organisation. L'intégrité est la base d'une relation de confiance.

Engagement
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.

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

Savoir-faire
Expérience et expertise.



2.3 INSTALLATIONS

Le CISSS des Îles compte 7 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>
</table>

2.4 CONTINUUM DE SERVICES (DP-DI-TSA)

Bien que le plan d'action à l'égard des personnes handicapées s'adresse à une clientèle élargie handicapées (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 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.

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

Les services spécialisés

Le CRDITSA offre, 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.

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 CRDITSA.
- ✓ 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 résidentielles offrent ce service sous différentes formes :

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

d. *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).

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 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 spécifiques

Les services spécifiques, dits de 1ière ligne, 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 RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Ce présent document a été élaboré en collaboration avec différents partenaires du réseau local de services pour les personnes handicapées. 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 dites handicapées. Le PAPH[1] présente également les principaux obstacles auxquels l'établissement désire éliminer, ou à tout le moins réduire, les obstacles rencontrés par ces usagers .

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 DSI-SM, *CISSS des Îles*
Sara Martinet, chef d'adm. progr. DP-DI-TSA, CISSS des Îles
Carole Poirier, gestionnaire, Association des personnes handicapées des Îles(APHÎ)
Nadège Miguet, directrice, Autismes de l'Est-du-Québec
Marie-Ève Poirier, 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

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

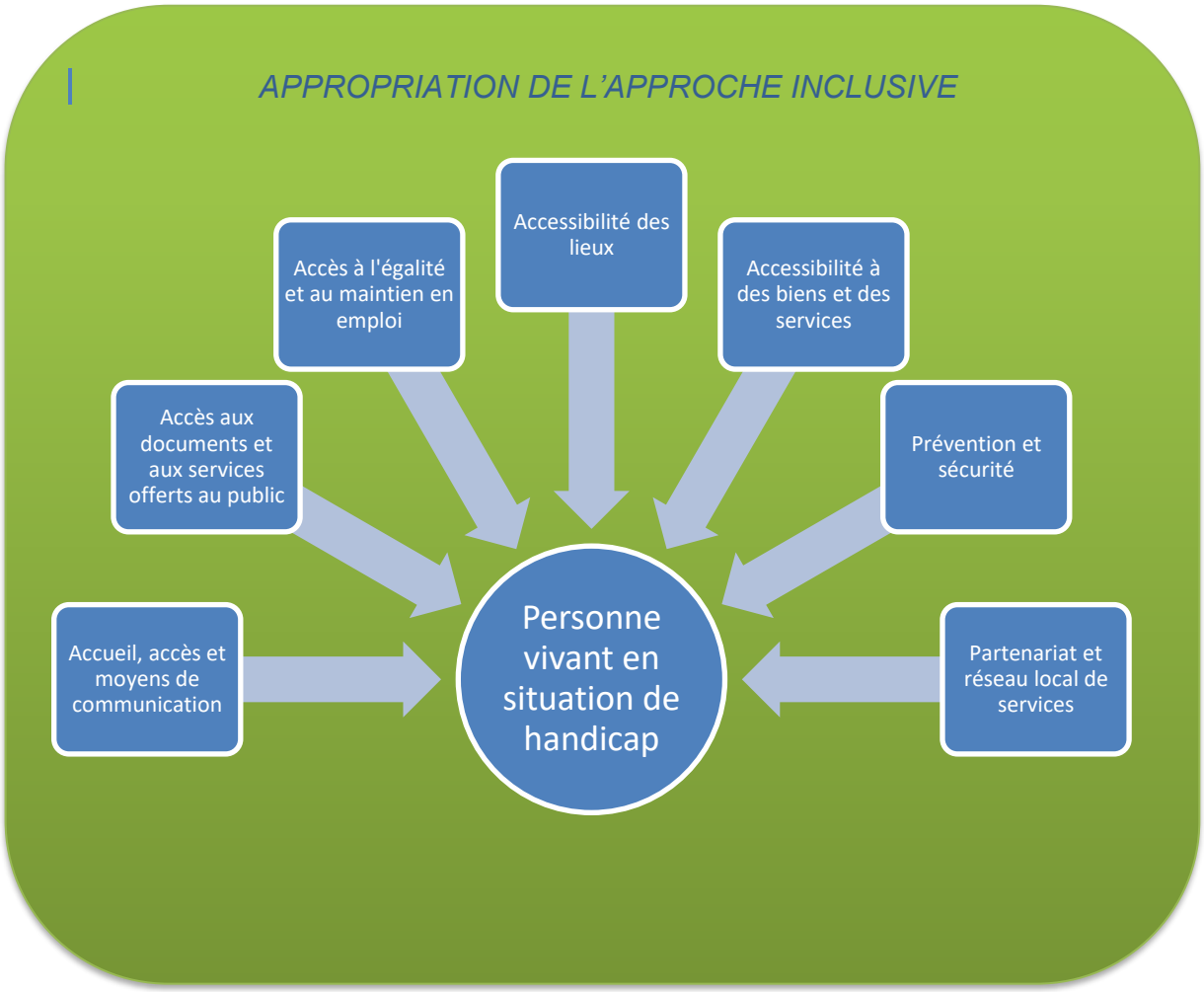
Certaines mesures ont été mises en place pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et ainsi rendre accessibles les documents, les soins et les services offerts au public.

Pour simplifier cette reddition de compte au Conseil d'administration du CISSS des Îles, le présent document recense toutes les mesures correctrices 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. Vous retrouvez ces mesures correctives dans les tableaux avec les entêtes en Vert.

Le plan d'action présente aussi les obstacles et les mesures correctives que l'organisation comptent mettre en place au cours des prochains mois. Ces obstacles sont présentés dans les tableaux avec les entêtes en Bleu.

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

CHAMPS D'INTERVENTION



5. BILAN DU PLAN D'ACTION 2018-2020 (NOVEMBRE 2019)

Appropriation de l'approche inclusive

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	indicateurs	État de réalisation au 30 novembre 2019
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 C.A. 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

Accueil/Accès et moyens de communication

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation au 30 novembre 2019
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.	DSI-SM	• Production d'un document synthèse (illustré et vulgarisé); • Diffusion du document auprès des usagers, proche aidants, intervenants et partenaires.	**Réalisé** **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, 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	**Travaux non débutés** La mesure corrective et indicateur doivent être reformulés pour tenir compte des limites du système téléphonique
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).	*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.	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	**Réalisé en partie** Les budgets de formation ont été alloués et la formation est prévue d'ici le 31 mars 2020 **Réalisé en partie** L'établissement assure l'accompagnement des usagers au besoin.

					Le Réseau des services intégrés travaille sur un projet visant le recrutement de bénévoles.
Les usagers et les intervenants du CRDI-TSA n'ont pas accès au réseau internet sans fil, ce qui limite les possibilités au niveau des activités sur le Web.	*Permettre l'accès WIFI aux usagers et aux intervenants du CRDI-TSA, ce qui donnera la possibilité d'utiliser des tablettes (IPad/ IPod) et de développer les habiletés des usagers à naviguer sur le Web.*	✓ Installation d'un réseau internet sans fil (WIFI) au CRDI-TSA.	DSA	• Accès au réseau internet pour les usagers du CRDI-TSA et les intervenants	**Réalisé**
Certaines installations 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.	*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.	DSI-SM	• Fauteuils roulants à toutes les entrées des installations du CISSS des Îles	**Réalisé**

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

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation au 30 novembre 2019
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 DSI-SM	• 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 DSI-SM	• Signature d'une entente de services en interprétariat • Réaliser le plan de communication, • Nombre de personnes sensibilisées lors des séances d'information.	**Réalisé en partie** Il reste à promouvoir les services d'interprétariat au sein de l'établissement et dans la communauté.

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

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation au 30 novembre 2019
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.*	✓ Informer les employeurs du soutien et de l'aide à l'emploi disponibles pour les personnes handicapées. ✓ Collaborer étroitement avec l'intervenant du SEMO GIM	DSI-SM DSA RHCAJ	• Nombre d'employeurs rencontrés • Nombre de référence à SEMO	**Réalisé en partie** Des discussions sont cours pour formaliser la

	Soutenir les personnes handicapées dans leur milieu de travail ainsi que les employeurs.	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.		• Nombre d'usagers suivis en collaboration • Nombre de postes évalué à l'externe	collaboration avec le SEMO. Difficulté à pourvoir le poste de conseiller SEMO aux Îles ce qui ralentit l'avancement des travaux.
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	**Non réalisé** Actions reportées au plan d'action 2020-2022 étant donné le départ du directe**ur** des ressources humaines

Accessibilité des lieux

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation au 30 novembre 2019
Certaines installations au sein du CISSS des Îles comportent encore 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	DSI-SM 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
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 possible.*	✓ 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. ✓ Promouvoir le développement d'appartements adaptés aux personnes handicapées auprès des différents promoteurs immobiliers du territoire madelinot.	DSI-SM	• Registre des résidences évaluées par l'ergothérapeute • Liste d'attente des usagers pour une évaluation de domicile par l'ergothérapeute • Production d'un document de référence	**Réalisé**

Accessibilité à des biens et des services

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation au 30 novembre 2019
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.	DSI-SM	• Participation aux levées 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 et En continu**
Les proches aidants n'ont pas accès à un service de présence-surveillance pour le membre de leur famille handicapé de plus de 21 ans, ce qui rend difficile, voire même impossible pour certains, la conciliation travail/famille. Ils sont alors contraints d'envisager le placement à	*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	**Non réalisé**

long terme de leur proche ou cesser de travailler					

Prévention et sécurité

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	État de réalisation au 30 novembre 2019
Il arrive parfois que les stationnements réservés aux personnes à mobilité réduite et les voies d'accès ne soient pas bien déneigées ou déglacées 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 déglaçages de toutes les installations 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.	**Réalisé**
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. 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. ✓ 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 institutionnelles pour offrir du répit aux proches aidant.	DSI-SM 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 en bonifiant le financement à 70 000$, et ce pour offrir du répit de 24 à 48 heures.

					Service de répit offert à raison de 52 fins de semaine par année.

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 (CISSS des Îles, CR de la Gaspésie, Commission scolaire, municipalité, Transport adapté et collectif des Îles, SEMO, APHI, parents-partenaires et autres organismes communautaires) et cibler les priorités.	DSI-SM	• Nombre de rencontres de concertation tenues; • Liste des présences; • Comptes rendus des réunions.	**Réalisé**

6. OBSTACLES PRIORISÉS ET MESURES CORRECTIVES RETENUES POUR 2019-2020

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 2020**.

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.

PLAN D'ACTION 2019-2020 (échéance mars 2020)

Appropriation de l'approche inclusive

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	indicateurs	Échéancier
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).	*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	• Liste des personnes ayant suivi la formation sur l'approche adaptée aux personnes handicapées. • Mise en place d'un processus de demande d'accompagnement	Mars 2020

Accueil/Accès et moyens de communication

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
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	• Déploiement du plan de communication	Janvier 2020

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.	Mars 2020

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

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
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 DSI-SM	• Nombre de rencontres avec les différents groupes • Liste des travaux à faire sur le site Web; • Octroi d'un contrat à une firme spécialisée dans la conception des sites Web	Mars 2020

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

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
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.*	✓ 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.	DSI-SM	• Nombre d'employés handicapés embauchés • Nombre d'employeurs rencontrés • Nombre de référence à SEMO • Nombre d'usagers suivis en collaboration • Nombre de postes évalué à l'externe	En continu

Accessibilité des lieux

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Les personnes handicapées rencontrent des difficultés d'accès à certains lieux publics, aux équipements et aux modes de dispensation des services.	*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 : o L'élaboration des politiques cliniques ou administratives (selon le cas); o Les formulaires de planification des projets organisationnels. o 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	Mars 2020

Certaines installations au sein du CISSS des Îles comportent encore des difficultés d'accès pour les personnes handicapées	*Apporter les correctifs nécessaires pour lever les obstacles*	✓ Le recensement des travaux nécessitant des aménagements particuliers pour les personnes handicapées; ✓ La réalisation des travaux jugés prioritaires; ○ Entrée au CRDI-TSA (porte automatique) ○ Système vocal dans l'ascenseur du CLSC	DSA DSI-SM DRHCAJ	• Registre des lieux et des services nécessitant des correctifs • Réalisation des travaux prioritaires	Mars 2020
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.	DSI-SM	• Production d'un document de référence • Nombre d'appartements adaptés dans le milieu	En continu

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 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, 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	Mars 2020

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.*	✓ Planifier des activités d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration communautaire pour les personnes ayant une déficience physique, à raison d'une demi-journée par semaine.	DSI-SM	• Obtention des budgets de fonctionnement; • Rédaction du programme d'adaptation/réadaptation en contexte d'intégration communautaire; • Nombre de jours-présence aux activités.	Mars 2020

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 déneigées ou déglacées 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.*	✓ Mettre en place une procédure de déclaration des situations à risque pour agir en prévention.	DSA DRHCAJ	• Mise en place d'une procédure interne pour déclarer les situations à risque.	Déc. 2019

Partenaires

OBSTACLES	Objectifs visés	Mesures correctives	Directions responsables	Indicateurs	Échéancier
Des actions sont entreprises par différents partenaires du réseau local de services, incluant le CISSS des Îles, sans qu'il y ait au préalable concertation.	*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.	DSI-SM	• Nombre de rencontres de concertation tenues • Liste des présences • Comptes rendus des réunions • Nombre de projets réalisés	En continu
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.	DSI-SM	• Nomination de deux nouveaux membres du comité de suivi	31 mars 2020

7. 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.

8. 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 a été présenté aux administrateurs du CISSS des Îles, lors de la séance du Conseil d'administration du 30 janvier 2020 pour fin d'adoption. Par la suite, il a été présenté aux gestionnaires et à différents intervenants du CISSS des Îles. Le plan d'action est maintenant déposé sur le site internet du CISSS des Îles pour une diffusion au grand public.

9. 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 au coordonnateur nommé par l'établissement :

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
pierre.arsenault.cisssdesiles@ssss.gouv.qc.ca