

BILAN DES ACTIONS – 2022-2023

PLAN D’ACTION – 2023-2024

À l’égard des personnes handicapées

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie

Adopté par le conseil d’administration du CISSS de la Gaspésie le 28 septembre 2023

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Gaspésie**

Québec 

1. Introduction

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après appelée la loi) prévoit que les ministères, la grande majorité des organismes publics ainsi que les municipalités les plus populeuses au Québec produisent, adoptent et rendent public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Article 61.1

Chaque ministère et chaque organisme public qui emploie au moins 50 personnes, ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants doivent adopter un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et celles envisagées pour l'année qui débute, dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités

Créé le 1^{er} avril 2015 à la suite de l'adoption de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et de services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, le CISSS de la Gaspésie est au cœur d'un vaste réseau territorial de services (RTS) qui compte quarante-neuf installations. Il assume la responsabilité populationnelle à l'égard de l'état de santé et de bien-être de tous les Gaspésiens.

Né de la fusion des centres de santé et de services sociaux ainsi que des centres de réadaptation et du centre jeunesse de sa région, il est responsable d'assurer l'accessibilité à des soins et des services de qualité pour répondre aux besoins de sa population. Il veille à l'organisation de soins et des services complémentaires, assurant des trajectoires fluides à ses différentes clientèles, et ce, grâce à une véritable intégration des services généraux et spécialisés pour chacun des volets de sa mission (centre hospitalier, CLSC, centre d'hébergement, centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et centre de réadaptation).

De plus, il a la responsabilité de conclure des ententes avec les organisations partenaires de son réseau territorial de services (RTS) (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.).

La mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être des Québécois en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

La vision

Des soins de santé et de services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Notre système de santé et de services sociaux doit veiller à :

- L'accessibilité des soins et des services : ce qui suppose de fournir les soins et les services requis, à l'endroit et au moment opportun, mais également d'assurer un accès équitable à ceux-ci, en fonction des seuls besoins des personnes, sans égards à des caractéristiques personnelles comme le revenu, l'éducation, le lieu de résidence, etc.
- La qualité des soins et des services offerts : ce qui implique que ceux-ci soient efficaces (c'est-à-dire de nature à améliorer la santé et le bien-être) et sécuritaires. On doit aussi pouvoir les adapter aux attentes, aux valeurs et aux droits des usagers (réactivité) et les fournir de manière coordonnée et intégrée (continuité).
- L'optimisation des ressources : ce qui demande de savoir utiliser les ressources disponibles de façon efficace, mais aussi d'une manière à en assurer la pérennité (viabilité).

Nos valeurs

Les valeurs du CISSS de la Gaspésie sont :

1. PRÉVOYANCE :

Consiste à faire preuve de sensibilité et d'ouverture, afin de mieux voir venir. La prévoyance, c'est l'attention que l'on porte à la clientèle, à ses proches, aux autres personnes, aux choses, aux situations et aux décisions, en anticipant les événements à venir et en considérant leurs impacts sur la clientèle. La prévoyance nous aide, dans des contextes empreints d'incertitudes, à anticiper, à prendre les précautions nécessaires et à prévoir ce qui est préférable et meilleur pour que l'expérience de notre client soit la plus positive possible.

2. BIENVEILLANCE :

Action d'exercer une vigilance permanente sur le bien-être de sa clientèle. Agir avec bienveillance, c'est anticiper dans un état d'esprit d'indulgence et de compréhension, afin que le processus de soins ou de services se passe le mieux possible. La bienveillance suppose aussi que cette vigilance s'exerce dans un souci de bien-être professionnel de ses collègues, sur l'efficacité de l'équipe de travail et sur la cohérence par rapport aux valeurs de l'organisation.

3. COLLABORATION :

Travailler et réfléchir avec la clientèle et ses collègues dans un sens commun en s'associant ensemble. Agir en partenariat avec la clientèle et son entourage ainsi qu'avec ses collègues de travail dans la recherche de la collaboration. Celle-ci encourage l'introspection de comportements visant la meilleure performance possible. Elle vise une communication efficace dans une perspective de savoir-être ensemble.

4. COMPÉTENCE :

Qualification professionnelle qui se décline en savoir (connaissances), en savoir-faire (pratiques) et en savoir-être (comportements relationnels) mobilisable, qui s'acquiert dans l'action et qui est nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle.

Le CISSS de la Gaspésie est divisé en 4 réseaux locaux de services de santé et de services sociaux incluant les hôpitaux, les CLSC, les Centres d'hébergement, les Unités de médecine familiale, les Unités de réadaptation et les succursales Jeunesse.

5. RESPECT :

Le respect est une considération que doit recevoir une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec politesse, tact et diplomatie. Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif de la vie privée de la personne. Le respect sous-tend également une capacité à exploiter la richesse des différences, des forces et des ressources de la personne.

LE RÉSEAU DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CISSS DE LA GASPÉSIE



LÉGENDE

- HÔPITAL
- CLSC
- CENTRE D'HÉBERGEMENT
- POINT DE SERVICE RÉADAPTATION
- POINT DE SERVICE JEUNESSE
- GROUPE DE MÉDECINE FAMILIALE ET GROUPE DE MÉDECINE FAMILIALE UNIVERSITAIRE

3. Engagement de l'organisation à réduire les obstacles

Le CISSS de la Gaspésie reconnaît l'importance de réduire les obstacles à l'intégration des personnes en situation de handicap pour construire une société plus inclusive. Ainsi, il s'engage à identifier et réduire les obstacles liés à l'ensemble des situations de handicap. Par ailleurs, le CISSS de la Gaspésie poursuit ses actions de mise en place de mesures d'accommodements raisonnables, afin que les personnes en situation de handicap puissent avoir accès aux informations et aux documents disponibles sur le site Internet du CISSS.

4. Personne ou groupe de travail responsables du plan d'action

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail nommé *comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées* et est composé des membres suivants :

- Alain Vézina, directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Gilles Cormier, représentant du conseil d'administration de l'établissement et du comité des usagers – volet réadaptation;
- Francis Boudreau, directeur aux Programmes en déficience et en réadaptation physique;
- Harris Cloutier, directeur des services techniques;
- Ann Soucy, directrice des services multidisciplinaires et directrice des ressources informationnelles;
- Yannick Sauvé, directeur de l'approvisionnement et de la logistique;
- Ghislain Gagnon, coordonnateur du Regroupement des associations de personnes handicapées Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (RAPHGÎ);
- Caroline Stevens, adjointe à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques – Gestion des relations de travail ;
- Jean Morin, représentant des communications;
- Laurence Arsenault, ergothérapeute.

Le comité s'est vu confier la responsabilité de veiller au maintien et à l'application des mesures favorables à l'intégration des personnes handicapées.

Enfin, mentionnons que la personne nommée à titre de coordonnateur des services aux personnes handicapées est Alain Vézina, directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques pour le CISSS de la Gaspésie. Il est possible de joindre M. Vézina par téléphone au 418 763-3325, poste 2528, par courriel à alain.vezina.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca ou par la poste au 230, route du Parc, Sainte-Anne-des-Monts, Québec, G4V 2C4.

5. Adoption et diffusion du plan d'action

À l'intérieur de son plan d'action, le CISSS de la Gaspésie identifie des actions, des indicateurs de suivi et des responsables qui voient à mettre de l'avant les actions identifiées. Les rencontres du comité permettent d'assurer le suivi de l'avancement et de faciliter la collaboration entre les différents acteurs. Ainsi le travail à réaliser et les actions à être complétées sont suivis et les enjeux sont soulevés. Le bilan des actions est également inclus au présent document et sera partagé et soumis annuellement au conseil d'administration du CISSS de la Gaspésie pour adoption.

Le plan d'action est rendu public par le biais du site Internet de l'organisation dans la section ma carrière, sous la rubrique « Accès aux personnes handicapées » et est disponible en version papier sur demande.

6. Plaintes reçues concernant l'accessibilité et les services pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

En lien avec la demande concernant le Plan d'accès à l'égard des personnes handicapées, nous avons répertorié les dossiers reçus concernant l'accessibilité aux services pour la période s'échelonnant du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Au cours de cette période, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a été interpellée en lien avec les plaintes suivantes :

Dossiers en lien avec **l'accès aux services de réadaptation (mission CR)** :

- Une plainte a été reçue concernant les délais pour qu'un enfant puisse accéder à une prise en charge en orthophonie. Une recommandation a été émise au terme de l'analyse effectuée par la commissaire;
- Une plainte a été déposée concernant le refus d'admissibilité au programme de réadaptation pour un usager et a mené à une recommandation.

Dossiers liés à **l'accès aux services** :

- Deux plaintes ont été reçues concernant les difficultés à joindre la centrale de rendez-vous de la Baie-des-Chaleurs par le biais du système téléphonique. Des recommandations en ont découlé;
- Une plainte a été reçue concernant le fonctionnement pour la prise de rendez-vous dans un CLSC de la Baie-des-Chaleurs et a mené à une recommandation;
- Deux plaintes ont été déposées concernant les difficultés de fonctionnement du système téléphonique dans la Côte-de-Gaspé et ont conduit à des recommandations;

- Une plainte a été reçue concernant les mauvaises informations communiquées relativement à l'endroit où se présenter à un rendez-vous dans la Côte-de-Gaspé. Une recommandation en a découlé pour améliorer la qualité de l'information transmise aux usagers;
- Une assistance a été faite concernant les services offerts par le Guichet d'accès première ligne (GAP) qui n'offrait pas de plage de disponibilité pour remplir des formulaires de suivi médicaux administratifs;
- Trois plaintes ont été reçues concernant le fonctionnement des services du Guichet d'accès première ligne (GAP) et ont mené à l'émission de recommandations dans deux cas;
- Une plainte a été déposée concernant les délais pour accéder aux services d'hémodialyse dans la Côte-de-Gaspé et une recommandation a découlé de l'analyse effectuée;
- Une intervention a été reçue concernant l'interdiction de visite à l'Hôpital en raison d'une éclosion de COVID;
- Une plainte a été déposée concernant les délais pour obtenir une réponse à la suite d'une demande d'accès aux dossiers médicaux et a mené à des recommandations.

Aucune plainte, intervention ou demande d'assistance n'a été faite en lien avec un motif lié à un handicap.

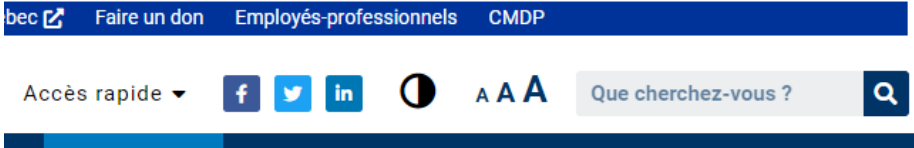
Si un usager souhaite recevoir le format accessible d'un document ou souhaite déposer une plainte, il peut le faire en communiquant avec Alain Vézina, coordonnateur aux services pour les personnes handicapées au CISSS de la Gaspésie, au 418 763-3325, poste 2528.

Accommodement

- Le CISSS de la Gaspésie n'a pas réalisé d'accommodement au cours de la période visée par ce bilan.

7. Bilan des actions réalisées 2022-2023

	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Responsable(s)	État d'avancement	Commentaire(s)
1	Entretenir les relations avec les ressources en employabilité, notamment les centres locaux d'emploi (CLE), les carrefours jeunesse emploi (CJE) et le Service externe de main-d'œuvre (SEMO), en vue de référencement de candidats de talent, incluant les stagiaires et les étudiants.	Nombre de rencontres téléphoniques ou en présence réalisées.	DRHCAJ		Certains paramètres ont été convenus pour un meilleur arrimage.
2	Réaliser un projet de stages, au sein du CISSS de la Gaspésie, pour favoriser la réintégration/intégration des personnes handicapées sur le marché du travail.	Nombre de stages réalisés.	DRHCAJ		Pour points 2 et 3 : <ul style="list-style-type: none"> Volet collaboration avec le directeur des programmes en déficience et en réadaptation physique. Projet de stage a aussi été abordé lors de la rencontre avec le SEMO. Pourrait y avoir des opportunités.
3	Tenir une activité de sensibilisation à l'attention des directeurs portant sur l'embauche des personnes handicapées et les mesures d'accommodement possibles.	Démonstration de la tenue de la rencontre et des personnes présentes.	DRHCAJ		Prochaine étape : <ul style="list-style-type: none"> Activité de sensibilisation au comité de direction.
4	Compléter la mise à jour du portrait sur l'accessibilité des bâtiments et établir une liste des installations avec une accessibilité restreinte. Déterminer les immeubles prioritaires.	Nombre d'installations prioritaires désormais accessibles. Mise à jour du portrait Priorisation des immeubles.	DST		L'analyse s'est faite à travers toutes les installations par la firme Goulet Lebel et BANG. Le rapport a été déposé et présenté lors d'une précédente rencontre. Des priorités ont été identifiées et parmi ces priorités, des priorités ont aussi été identifiées.
5	Identifier une liste des services d'interprète disponibles.	Liste rendue disponible.	DSM		Information à transmettre aux bonnes personnes (personnel d'accueil). Pour ces 3 mesures au point 5 : Nous travaillons en collaboration avec Ann. Nous sommes à géométrie variable sur le territoire. Travaux en cours. Il s'agit d'un volet accueil et d'un volet communication.

	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Responsable(s)	État d'avancement	Commentaire(s)
5	Faire connaître cette mesure d'accommodement aux gestionnaires de l'accueil et des activités cliniques ainsi qu'à leur personnel.	Liste des services d'interprète réalisée. Diffusion par courriel de la liste.	Communication		Nous verrons à nous assurer de publier ce numéro aux endroits ciblés.
	Faire connaître la liste aux organismes communautaires et aux municipalités.	Outil de diffusion et de suivi en place.	Communication		Élaboration de l'outil et diffusion.
6	Mise en place de la section Web PAPH.	Documents déposés.	DRHCAJ		 <p>Ajouter les sites Web des partenaires. RAPHGÎ va lancer le site Web et ajouter le site du CISSS dans les partenaires.</p>
7	Explorer les avenues liées à l'utilisation d'EPI face aux personnes ayant un besoin de soutien visuel.	Identification des pistes de solutions pour la clientèle.	Direction programme réadaptation		Ajustement fait par le retrait du masque dans les services externes en lien avec les annonces de la PCI.
8	Créer une boîte courriel de type « boîte de suggestions » pour le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Faire connaître la boîte courriel et inciter le personnel de l'organisation à l'utiliser pour communiquer avec le comité.	Boîte de courriel créée Démonstration de la diffusion de l'information sur l'accès à la boîte courriel.	Communication		La DRI est à valider l'aspect sécuritaire de cette boîte de courriel. Un plan de communication sera élaboré. Les coordonnées de la personne à joindre et l'adresse courriel seront incluses dans la section « Accès aux personnes handicapées » du site Web.
9	Rédiger une capsule statutaire dans le bulletin interne du CISSS de la Gaspésie portant sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Nombre de capsules publiées dans le bulletin interne du CISSS.	Communication		Nous verrons à confirmer les sujets et procéder à la publication. Les sujets suggérés sont : <ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître le comité (présentation des membres, objectifs du comité, priorités, etc.). • Présentation des actions réalisées. • Témoignages d'employés pour une future publication. Publier des "success stories" d'employés.

	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Responsable(s)	État d'avancement	Commentaire(s)
10	Analyser l'ensemble des messages d'accueil téléphoniques. Uniformiser les messages d'accueil téléphoniques. Élaborer un bottin des employés et des services à jour à l'attention des réceptionnistes pour chaque RLS.	Nombre de messages d'accueil analysés et enregistrés. Pas possible de poursuivre - Bottin téléphonique élaboré et disponible pour les réceptionnistes.	DSM Collaboration : DRI et communication		Poursuite des travaux pour les messages d'accueil. Le dossier est actuellement travaillé par la direction des ressources informationnelles en collaboration avec le service des communications. Appel d'offres sera déposé dans les prochaines semaines pour la téléphonie régionale. Plaintes de la clientèle : les messages sont trop longs. Avec les communications, nous pourrions commencer la préparation des messages d'accueil. L'arborescence et les différents niveaux. Ex. numéro unique pour le comité des usagers : 361-3667.
11	Compléter les étapes requises pour assurer l'accessibilité des pages du site Web du CISSS, du site intranet et du site extranet. Consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires afin de confirmer la mise à niveau.	Nombre de pages du site Web, intranet et extranet accessibles.	Communication		Des travaux sont à prévoir pour le site intranet. Volet 1 : Faire communication sur l'accessibilité elle-même. Volet 2 : Boîte à suggestion / commentaire.
12	Former les responsables de l'approvisionnement et les responsables des services techniques sur l'approvisionnement accessible.	Nombre de personnes ayant participé à la formation de l'OPHQ sur l'approvisionnement accessible.	DLA		La formation pour l'approvisionnement n'est pas disponible actuellement. Les gens de l'approvisionnement recevront de l'information reçue de l'OPHQ.
13	Rappeler au responsable des services techniques (responsable des immobilisations) l'importance de l'accessibilité universelle dans les projets de rénovation et de construction et équipement. Le directeur transmet un courriel de sensibilisation aux gestionnaires de la DST.	Courriel annuel transmis aux responsables concernés.	DST		Formation non disponible cette année pour l'OPHQ. Le directeur de l'approvisionnement et de la logistique prend en charge cette action.
14	Réalisation d'activités de sensibilisation en continu avec la participation des usagers du programme Déficiences et réadaptation.	Bilan des activités de sensibilisation réalisées en continu.			Un plan est en cours d'élaboration avec les communications. Semaine de la déficience : des activités sont réalisées annuellement dans chacun des RLS.

	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Responsable(s)	État d'avancement	Commentaire(s)
15	Réalisation d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées, autant avec le personnel qu'avec les comités des usagers.	Bilan des activités de sensibilisation réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.			Un plan de communication sera produit.
16	Diffuser à tous les organismes une correspondance leur rappelant les principes de l'accessibilité universelle et les sensibilisant à la réalité des personnes handicapées.	Nombre de feuillets d'information transmis annuellement (au moins 2).	Communication Responsable PSOC		Nous verrons à nous arrimer avec la nouvelle responsable PSOC.
17	Ajouter un membre « usager » au comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce membre serait nommé par le comité des usagers du centre intégré (CUCI).	Un membre « usager » siégeant au comité.	DRHCAJ		Nous verrons à identifier un représentant du CUCI sur le comité.
18	Réaliser un appel au personnel de l'établissement afin d'identifier des actions porteuses qui pourraient être mises de l'avant dans le PAPH.	Appel réalisé.	DRHCAJ		
18	Réaliser un inventaire des possibilités d'offre en télésanté.	Inventaire réalisé.	DSM Déficience et réadaptation		
20	Identifier un processus qui permettrait l'arrimage entre la prise de rendez-vous et le transport adapté.	Actions requises identifiées.	DSM DLA Déficience et réadaptation		Voir la possibilité d'augmenter l'offre. L'approvisionnement est responsable du contrat. Problématiques : <ul style="list-style-type: none"> • disponibilité de l'offre (DLA). • arrimage prise de RV (direction responsable?).

8. Plan d'action pour 2023-2024

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Prochaine étape	Échéance	État d'avancement	Commentaire
1	Arrimage avec le milieu	Entretenir les relations avec les ressources en employabilité, notamment les centres locaux d'emploi (CLE), les carrefours jeunesse emploi (CJE) et le Service externe de main-d'œuvre (SEMO), en vue de référencement de candidats de talent, incluant les stagiaires et les étudiants.	Nombre de rencontres téléphoniques ou en présence réalisées.	Augmenter les opportunités de collaboration.	DRHCAJ	Organisation d'une rencontre d'opportunité entre la DRHCAJ et le SEMO.	Mars 2024		
2	Méconnaissance du PAPH et de ses objectifs	Réaliser un projet de stages, au sein du CISSS de la Gaspésie, pour favoriser la réintégration/intégration des personnes handicapées sur le marché du travail.	Nombre de stages réalisés.	Favoriser l'intégration de travailleur présentant un handicap.	DRHCAJ	Rencontre de travail DRHCAJ – Dir. Prog. réadaptation.	Mars 2024		
		Tenir une activité de sensibilisation à l'attention des directeurs portant sur l'embauche des personnes handicapées et les mesures d'accommodement possibles.	Démonstration de la tenue de la rencontre et des personnes présentes.	Favoriser l'intégration de travailleur présentant un handicap.	DRHCAJ	Rencontre de travail DRHCAJ – Dir. Prog. réadaptation.	Décembre 2023		
		Planifier et organiser la diffusion de l'information aux gestionnaires de l'accueil et des activités cliniques ainsi qu'à leur personnel.	Liste des services d'interprète réalisée Diffusion par courriel de la liste.	Favoriser l'intégration de travailleur présentant un handicap.	Communication	Arrimage avec la DSM et définition du plan de communication.	Décembre 2023		
		Rédiger une capsule statutaire dans le bulletin interne du CISSS de la Gaspésie portant sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Nombre de capsules publiées dans le bulletin interne du CISSS.	Favoriser l'intégration de travailleur présentant un handicap.	Communication	Identifier les sujets de capsules pour 2023-2024.	Décembre 2023		

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Prochaine étape	Échéance	État d'avancement	Commentaire
2		Réalisation d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées, autant avec le personnel qu'avec les comités des usagers.	Bilan des activités de sensibilisation réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Favoriser l'intégration de travailleur présentant un handicap.	Communication	Arrimage de l'équipe des communications et de la dir. Prog. Réadaptation sur l'identification des activités à promouvoir.	Juin 2024		
3	Difficulté d'accès aux services	Identifier une liste des services d'interprète disponibles.	Liste rendue disponible.	Outiller le personnel.	DSM		Décembre 2023		
		Faire connaître la liste d'interprètes aux organismes communautaires et aux municipalités.	Outil de diffusion et de suivi en place.	Outiller le personnel.	Communication	Arrimage avec la DSM et définition du plan de communication avec les organismes.	Décembre 2023		
		Réaliser un inventaire des possibilités d'offre en télésanté.	Inventaire réalisé.	Outiller le personnel.	DSM Déficience et réadaptation		Mars 2024		
		Identifier un processus qui permettrait l'arrimage entre la prise de rendez-vous et le transport adapté.	Actions requises identifiées.	Outiller le personnel.	DSM DLA Déficience et réadaptation		Décembre 2024		
4	Manque de considération de la réalité des personnes handicapées	Compléter les étapes requises pour assurer l'accessibilité des pages du site Web du CISSS, du site intranet et du site extranet. Consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires afin de confirmer la mise à niveau.	Nombre de pages du site Web, intranet et extranet accessibles.	Adapter nos actions.	Communication	Définir le plan de consultation auprès des utilisateurs.	Mars 2024		

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Prochaine étape	Échéance	État d'avancement	Commentaire
4		Former les responsables de l'approvisionnement et les responsables des services techniques sur l'approvisionnement accessible.	Nombre de personnes ayant participé à la formation de l'OPHQ sur l'approvisionnement accessible.	Adapter nos actions.	DLA		Mars 2024		
		Identifier des mesures particulières d'adaptation requises au plan des mesures d'urgence.	Actions requises identifiées.	Adapter nos actions.	DST		Décembre 2024		
		Analyser l'ensemble des messages d'accueil téléphoniques. Uniformiser les messages d'accueil téléphoniques. Élaborer un bottin des employés et des services à jour à l'attention des réceptionnistes pour chaque RLS.	Nombre de messages d'accueil analysés et enregistrés Pas possible de poursuivre - Bottin téléphonique élaboré et disponible pour les réceptionnistes.	Adapter nos actions.	DSM Collaboration : DRI et communication	Travaux relatifs à l'arborescence et contenu des messages d'accueil.	Décembre 2024		
		Rappeler aux responsables des services techniques (responsable des immobilisations) l'importance de l'accessibilité universelle dans les projets de rénovation et de construction et équipement. Le directeur transmet un courriel de sensibilisation aux gestionnaires de la DST.	Courriel annuel transmis aux responsables concernés.	Adapter nos actions.	DST		Décembre 2023		

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Prochaine étape	Échéance	État d'avancement	Commentaire
4		Compléter la mise à jour du portrait sur l'accessibilité des bâtiments et établir une liste des installations avec une accessibilité restreinte. Déterminer les immeubles prioritaires.	Nombre d'installations prioritaires désormais accessibles. Mise à jour du portrait. Priorisation des immeubles.	Adapter nos actions.	DST	Activités réalisées. Rapport présenté. Priorisation des travaux réalisés. Travaux priorités en rencontre.	Mars 2024		
		Diffuser à tous les organismes une correspondance leur rappelant les principes de l'accessibilité universelle et les sensibilisant à la réalité des personnes handicapées.	Nombre de feuillets d'information transmis annuellement (au moins 2).	Adapter nos actions.	Communication Responsable PSOC	Identification du contenu à diffuser.	Février 2024		
5	Identifier des mesures qui répondent aux besoins des personnes handicapées	Réaliser un appel au personnel de l'établissement afin d'identifier des actions porteuses qui pourraient être mises de l'avant dans le PAPH.	Appel réalisé.	Adapter nos actions.	DRHCAJ	Arrimage de la DRHCAJ et de l'équipe de communication afin de préparer le sondage au personnel. Sera inclus dans le commentaire relatif à l'adresse courriel.	Mars 2024		
		Ajouter un membre « usager » au comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce membre serait nommé par le comité des usagers du centre intégré (CUCI).	Un membre « usager » siégeant au comité.	Adapter nos actions.	DRHCAJ	Interpeler le CUCI pour identifier un membre.	Décembre 2023		

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Prochaine étape	Échéance	État d'avancement	Commentaire
5		Créer une boîte courriel de type « boîte de suggestions » pour le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Faire connaître la boîte courriel et inciter le personnel de l'organisation à l'utiliser pour communiquer avec le comité.	Boîte de courriel créée Démonstration de la diffusion de l'information sur l'accès à la boîte courriel.	Adapter nos actions.	Communication	Faire créer l'adresse courriel. Définir le plan de communication.	Décembre 2023		

9. Conclusion

Au cours de l'année 2022-2023, l'établissement a réalisé de belles avancées pour l'activation de son comité et la réalisation de plusieurs actions identifiées à son plan d'action. Les travaux du comité se sont structurés davantage et plusieurs actions ont pu être réalisées ou amorcées. Nous verrons à poursuivre en ce sens à l'intérieur du plan d'action 2023-2024 présenté dans ce document.

Par cette nouvelle mouture de son bilan et de son plan d'action, le CISSS de la Gaspésie souhaite traduire ses objectifs afin de répondre aux besoins des personnes handicapées et de continuer à améliorer les services offerts à la population gaspésienne.