

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

DU CENTRE INTEGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE



Recommandé par le comité de direction le 30 octobre 2024.
Adopté par le conseil d'administration le 31 octobre 2024.

Édition produite par :
Direction des programmes DI-TSA-DP
CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Réalisation
Katia Châteauvert, directrice des programmes DI-TSA-DP

Mise en page
Martine Branconnier, adjointe à la direction
Direction des programmes DI-TSA-DP

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

© Gouvernement du Québec

Édition
© CISSS Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

Dépôt légal
ISBN 978-2-550-98851-9 (imprimé)
ISBN 978-2-550-98852-6 (PDF)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION ET CADRE LÉGAL	1
2.	PORTRAIT DE L'ORGANISATION	2
2.1	Mission	2
2.2	Vision et valeurs	2
2.3	Personnes desservies	2
2.4	Population et territoire.....	3
2.5	Installations.....	3
3.	CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	3
4.	BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024	4
5.	PLAN D'ACTION 2024-2025	8
6.	NOMINATION D'UN COORDONNATEUR.....	13
7.	ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	13
8.	PLAINTES	14
9.	MESURES D'ACCOMMODEMENT	14
10.	CONCLUSION.....	15
	BIBLIOGRAPHIE	
	COLLABORATEURS	

LISTE DES ACRONYMES

APEHT	Association des parents d'enfants handicapés du Témiscamingue
AT	Abitibi-Témiscamingue
AVC	Accident vasculaire cérébral
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
DI-TSA-DP	Déficiência intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficiência physique
DP	Déficiência physique
DQÉPÉ	Direction de la qualité, évaluation performance et éthique
DRH	Direction des ressources humaines
DRI	Direction des ressources informationnelles
DSPu	Direction de santé publique
DSTL	Direction des services techniques et logistique
MRC	Municipalité régionale de comté
OC	Organisme communautaire
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PAPH	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
RAPHAT	Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue
RIEAT	Réseau de l'intégration à l'emploi de l'Abitibi-Témiscamingue
RI-RTF	Ressource intermédiaire et ressource de type familial
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SQPH	Semaine québécoise des personnes handicapées
TGC	Trouble grave de comportement
TSA	Trouble du spectre de l'autisme

1. INTRODUCTION ET CADRE LÉGAL

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue a été réalisé dans le respect des éléments contenus au décret (655-2021). Ce dernier concerne notamment des mesures :

- de sensibilisation et de promotion;
- d'accessibilité aux services offerts;
- d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;
- d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;
- d'accessibilité à l'information et aux documents;
- d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile;
- d'approvisionnement en biens et en services accessibles;
- d'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées.

Cette démarche s'inscrit en continuité avec le plan élaboré en 2023-2024. Il témoigne de l'engagement du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue à poursuivre ses efforts de réduction, d'élimination et de prévention des obstacles à l'intégration sociale et physique, notamment par l'amélioration de l'accessibilité aux soins et services à la population et aux clientèles vulnérables. Chacune des directions de l'établissement y collabore de manière active et complémentaire afin de maximiser l'accès aux renseignements, aux lieux publics et aux services dispensés par l'organisation.

L'élaboration et la mise en œuvre de ce plan sont en conformité avec la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, et ce, en plus de répondre à une volonté de favoriser l'intégration.

Les obligations, selon les articles de cette loi, sont :

L'article 61 de la L.R.Q., c. E-20.1 (la Loi), stipule que les organismes publics qui emploient plus de cinquante (50) personnes doivent élaborer et 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 envisagées pour réduire ces obstacles. Le plan peut être pluriannuel, mais la reddition de comptes des mesures appliquées doit se faire tous les ans.

L'article 61.3, quant à lui, précise que les organismes doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement, lors de l'achat ou de la location de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. De plus, l'organisme doit nommer un coordonnateur de ce plan et en aviser l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Ce plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025 et inclut le bilan des mesures réalisées au cours de 2023-2024.

2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

2.1 Mission

La mission de l'organisation est de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être de la population de la région en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés, de qualité et durables, contribuant ainsi au développement social et économique de l'Abitibi-Témiscamingue.

L'établissement souhaite donc être reconnu comme une organisation inclusive qui offre des soins et des services de qualité et qui agit en partenariat avec les organismes du milieu qui œuvrent auprès des personnes présentant un handicap.

2.2 Vision et valeurs

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, de par sa vision et ses valeurs organisationnelles, témoigne de son engagement à prendre des mesures concrètes visant à réduire les obstacles à l'égard des personnes handicapées. Ainsi, l'organisation souhaite soutenir ces personnes en vue de contribuer à leur intégration et à leur participation sociale en lien avec l'accessibilité aux soins et services.

Le CISSS est responsable de veiller au maintien, à l'amélioration de l'état de santé et au bien-être de la population de la région. De manière à mener à bien sa mission, il a pour vision « Unir nos forces vers l'excellence pour le bien-être des gens d'ici. » Cette vision est supportée par quatre valeurs qui ont été adoptées en mars 2017, soit la collaboration, l'humanisme, l'engagement et la transparence.

Vision : « Unir nos forces vers l'excellence pour le bien-être des gens d'ici »

Valeurs : humanisme, engagement, collaboration et transparence

Humanisme : désigne tout mouvement de pensée qui place l'être humain au centre de tout en ayant pour objectif son respect, son épanouissement et son bien-être.

Engagement : attitude invitant à s'impliquer et participer pour mettre sa pensée, ses compétences et sa motivation au bénéfice du rayonnement d'une cause, d'une organisation.

Collaboration : s'engager à travailler ensemble dans un objectif commun et de coopérer avec nos collègues, nos partenaires, les usagers, les familles et les proches.

Transparence : communication claire et honnête de l'information reflétant la réalité et favorisant un climat de confiance et d'intégrité.

2.3 Personnes desservies

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue dessert toute la population de l'Abitibi-Témiscamingue et une partie de la Jamésie (Matagami, Lebel-sur-Quévillon, Val-Paradis, Villebois, Beaucanton et Radisson).

2.4 Population et territoire

Avec une population totale estimée à 148 797 personnes et une superficie de 58 000 km², la région de l'Abitibi-Témiscamingue figure parmi les plus vastes régions du Québec.

2.5 Installations

Par l'étendue de son territoire, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue se distingue par les dispensations des soins et services de première ligne et de proximité dans ses 84 milieux de soins, dispersés aux quatre coins de l'Abitibi-Témiscamingue. Le CISSS compte sur l'expertise de ses 6 717 employés et plus de 461 médecins dévoués et engagés pour offrir des services de qualité et sécuritaires à sa population.

Pour consulter ses différentes installations, publications ainsi que ses soins et services, l'établissement vous invite à vous référer au : www.cisss-at.gouv.qc.ca.

3. CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

En tout premier lieu, les membres du comité des usagers en déficience intellectuelle (DI) ont été rencontrés au cours de l'année pour recueillir leurs commentaires sur le bilan des mesures prises en 2023-2024 ainsi que le plan d'action 2024-2025 présentés ci-après. Également, des usagers partenaires sont sollicités pour contribuer à des comités afin que les soins et services offerts soient adaptés aux besoins des usagers.

En second lieu, il est important de préciser que le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue déploie actuellement un sondage pour évaluer l'expérience des usagers lors de la réception de soins ou services dans différents secteurs.

Ce questionnaire de satisfaction permet de recueillir les commentaires sur l'expérience des soins et services reçus, ainsi que sur la satisfaction envers ceux-ci. La participation se fait sur une base volontaire et anonyme. Celle-ci permet de donner l'heure juste sur le fonctionnement du système de santé et de services sociaux du point de vue des usagers.

Enfin, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue souhaite par le biais de cette initiative que les usagers qui fréquentent les différentes installations de la région bénéficient d'un parcours sans obstacle.

4. BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024

Obstacle	De nombreux employés ne connaissent pas les différents modes de communication des personnes en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicap.
Objectif	Demander aux employés du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue de visionner les capsules d'autoformation produites par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et disponibles sur leur site Web visant à développer les connaissances du personnel afin de mieux accueillir et desservir les personnes présentant un handicap.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Sensibiliser et diffuser les capsules à l'ensemble du personnel; — Déterminer une stratégie de recension.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec la DRH.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Capsules présentées aux chefs de service DI-TSA-DP lors d'un comité de gestion élargi; • Formation complémentaire de sensibilisation aux différences en milieu de travail en cours; • Présentation des capsules aux nouveaux employés.
Obstacle	Méconnaissance des actions posées en regard de l'accessibilité et de l'intégration des personnes handicapées aux services de santé et aux services sociaux.
Objectif	Faire connaître le plan d'action du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue en regard de l'accès et de l'intégration aux services.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Déterminer le processus de consultation pour soutenir l'élaboration du plan d'action; — Élaborer et diffuser le plan d'action auprès des organismes communautaires de la région par divers moyens; — Déposer le plan d'action sur le site Web de l'établissement.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec l'équipe des communications.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation au comité de direction de l'établissement; • Présentation aux partenaires communautaires; • Présentation au comité de gestion élargi DI-TSA-DP; • Envoi du plan d'action aux organismes communautaires œuvrant auprès des personnes handicapées; • Dépôt sur le site Web de l'établissement.
Obstacle	Méconnaissance de la réalité du quotidien des personnes handicapées.
Objectif	Sensibiliser le personnel du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue ainsi que la population de la région aux réalités des personnes atteintes d'un handicap.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Promouvoir les semaines thématiques liées à divers handicaps : <ul style="list-style-type: none"> • Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI); • Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH); • Mois de l'autisme; etc. — Diffuser des publications portant sur les réalités des personnes handicapées sur la page Facebook destinée à la population ainsi que celle des employés et médecins de l'établissement; — Poursuivre l'implication du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue au comité de sensibilisation à la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH). Ce comité regroupe différents partenaires et vise à déterminer, chaque année, l'activité de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées qui aura lieu lors de la SQPH.

Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec l'équipe des communications.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion des semaines thématiques liées aux divers handicaps; • Implication de la Direction des programmes DI-TSA-DP sur les différents comités dédiés aux personnes handicapées; • Participation au dîner annuel en neurotraumatologie avec l'organisme MÉMO-Qc; • Participation des équipes de la DPDI-TSA-DP à différentes activités dédiées à la clientèle DI-TSA-DP dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées; • Implication d'intervenants DI-TSA-DP au Téléthon de la Ressource pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue/Nord-du-Québec.
Obstacle	Les cafétérias des installations comportent des enjeux d'accessibilité liés à l'utilisation de cabarets de transport.
Objectif	S'assurer que tous les usagers puissent utiliser les services alimentaires dans les établissements de santé et de services sociaux.
Moyen	— Mettre à la disposition des chariots à cabarets adaptés aux personnes à mobilité réduite ou nécessitant un support supplémentaire afin de leur permettre de circuler dans les différentes aires communes d'alimentation.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec la DSTL.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Un chariot de transport de cabarets a été commandé et sera en essai à la cafétéria de l'hôpital de Rouyn-Noranda.
Obstacle	Certaines installations des milieux spécialisés ne sont pas optimales en regard des risques pour les usagers.
Objectif	Réaliser certains aménagements ou travaux qui favoriseront un milieu sécuritaire et exempt d'obstacles.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Identifier les besoins et les risques; — Planifier les achats et les travaux nécessaires.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec la DSTL et la DQÉPÉ.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Dans l'unité Robinson de Rouyn-Noranda et dans les milieux spécialisés d'Amos, des chambres ont été rénovées et adaptées pour accueillir une clientèle complexe présentant des troubles graves de comportement (TGC).
Obstacle	Certains accès aux installations sont vétustes, ce qui occasionne des difficultés d'accessibilité pour les personnes vivant avec un handicap.
Objectif	Identifier et dresser l'inventaire de l'état des entrées et accès des installations de l'établissement; Maintenir l'accès des établissements de santé et de services sociaux sécuritaire et en bon état.
Moyen	— Assurer la vigie et l'inspection à raison de deux fois par an.

Responsable	Direction des services techniques et logistique.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • L'analyse de l'accès à nos établissements est en cours et les correctifs sont appliqués lorsque requis.
Obstacle	Les délais d'accès à certains services dépassent les cibles prévues au Plan d'accès aux services.
Objectif	Améliorer le délai d'accès aux services en DI-TSA-DP et offrir un soutien aux proches aidants lors de la période d'attente.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Réviser la planification de la main-d'œuvre de la Direction des programmes DI-TSA-DP; — Maximiser la contribution des différents titres d'emploi à l'offre de service; — Poursuivre la mesure de soutien aux proches aidants lors de la période d'attente.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de travail est en cours pour actualiser un guichet unique 0-7 ans; • Trajectoire en intervention précoce ayant plusieurs modalités d'intervention permettant un premier service dans un délai maximum de 3 mois. Après avoir tenu une rencontre d'information destinée aux parents, un éducateur effectue une rencontre individualisée de stratégie et d'observation en présence de l'enfant et des parents. Par la suite, une priorité est identifiée en équipe et les modalités d'intervention sont déterminées. Les possibilités sont : la continuité des rencontres individualisées de stratégie et d'observation avec l'éducateur, le programme « Mots d'enfants » ou le groupe de stimulation globale du langage; • Démarche en cours avec les équipes DI-TSA-DP afin de mettre en place une gamme de services auprès de la clientèle à l'enfance; • Réponse du MSSS confirmant l'acceptation du projet IPAM lequel réduira les délais d'attente, actualisation du projet en 2024-2025 et 2025-2026.
Obstacle	Lors d'événements de sécurité civile, les usagers vivant avec un handicap et/ou des besoins d'équipements spécialisés sont difficilement relocalisables lors d'évacuation.
Objectif	Avoir des listes à jour des usagers par territoire de MRC nécessitant un support, un ajustement ou du matériel spécialisé lors d'évacuation de domicile pouvant être accessible au responsable des mesures d'urgence et sécurité civile de l'établissement.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Dresser une liste des usagers et de leurs besoins particuliers et effectuer la mise à jour chaque année (date fixe au calendrier).
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec le responsable des mesures d'urgence.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de la liste effectuée en juin 2024.
Obstacle	L'intégration à l'emploi pour les personnes handicapées doit être bien affirmée. Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue n'a pas de politique spécifique pour l'embauche et le maintien à l'emploi des personnes présentant un handicap ni pour l'accueil de stagiaires en situation de handicap.
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Établir une stratégie visant l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées, tout en s'appuyant sur le Programme d'accès à l'égalité en emploi; • Inclure à la politique d'embauche des éléments liés à l'accueil des stagiaires; • Inclure à la politique d'embauche des éléments relatifs à l'adaptation des outils de sélection, selon la problématique de la personne présentant un handicap; • Maintenir la collaboration du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue avec l'organisme RIEAT.

Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Réaliser des travaux menant à une politique spécifique afin de favoriser l'embauche des personnes handicapées avec les directions concernées; — Maintenir nos participations aux instances de concertation avec l'organisme RIEAT.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP et la DRH.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Comité « projet employabilité » mis sur pied en collaboration avec le RIEAT afin de développer un partenariat pour l'embauche de salariés vivant avec un handicap. Au cours de la dernière année, plus de 4 rencontres de suivi ont été réalisées; • Poursuite des démarches vers une procédure formelle de partenariat entre le RIEAT et les ressources humaines de l'établissement; • Poursuite des travaux du plan d'action en lien avec la Programme d'accès à l'égalité en emploi; • Partenariat toujours actif et proactif avec le RIEAT; • Formulaire d'auto-identification complété au cours du processus d'embauche.
Obstacle	Conformité du site internet du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue au <i>Standard sur l'accessibilité des sites Web</i>.
Objectif	Rendre le site internet du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue accessible à l'ensemble des personnes handicapées et des partenaires.
Moyen	Poursuivre les travaux de mise à jour du site actuel et dresser les changements requis (nécessaires) selon le <i>Standard sur l'accessibilité des sites Web</i> pour répondre aux besoins des personnes handicapées.
Responsable	Équipe des communications, en collaboration avec la Direction des programmes DI-TSA-DP.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les travaux de mise à jour se poursuivent et le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue s'assure en continu que le site Web de l'établissement respecte le <i>Standard sur l'accessibilité des sites Web</i>.
Obstacle	Méconnaissance de la procédure pour obtenir des équipements et des logiciels adaptés pour optimiser l'offre de service.
Objectif	S'assurer que les enjeux associés aux personnes handicapées seront pris en compte dans les acquisitions de biens, d'équipements et de services.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Faire connaître les besoins en termes de fournitures, matériel et équipements adaptés aux personnes présentant un handicap; — Déterminer un inventaire de fournisseurs et fournitures adaptées répondant aux besoins des personnes présentant un handicap.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec la DSTL.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Lors des rencontres du comité d'employabilité, il est convenu que les demandes soient traitées à la pièce selon les besoins des employés avec des limitations.

Obstacle	Peu de mécanismes formels sont mis en place pour assurer une communication avec les organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes handicapées.
Objectif	Créer un mécanisme de communication bidirectionnel avec les organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes handicapées.
Moyen	Poursuivre la tenue de rencontres entre l'établissement et les différents organismes communautaires qui offrent des services aux personnes handicapées.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP.
Résultat obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien des comités partenaires de chacun des territoires de MRC de la région; • Implication de membres du personnel DI-TSA-DP sur les différents conseils d'administration des transports adaptés de la région.

5. PLAN D'ACTION 2024-2025

La section suivante représente l'élément central de la démarche, soit le plan d'action révisé.

Information et formation

Obstacle	De nombreux employés ne connaissent pas les différents modes de communication des personnes en situation de handicap et aux spécificités des différents types de handicaps.
Objectif	Inclure les capsules de sensibilisation de l'OPHQ dans la formation-orientation des nouveaux employés de l'établissement.
Moyen	— Joindre le lien pour accéder aux capsules dans le courriel d'accueil des nouveaux employés à la section des formations obligatoires.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec la DRH.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Nombre de nouveaux employés formés.

Sensibilisation et promotion

Obstacle	Méconnaissance des actions posées en regard de l'accessibilité et de l'intégration des personnes handicapées aux services de santé et aux services sociaux.
Objectif	Faire connaître le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue en regard de l'accès et de l'intégration aux services.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Déterminer le processus de consultation pour soutenir l'élaboration du plan d'action; — Élaborer et diffuser le plan d'action auprès des organismes communautaires de la région par divers moyens; — Déposer le plan d'action sur le site Web de l'établissement.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec l'équipe des communications.
Échéancier	Dès son adoption par le conseil d'administration du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
Indicateur de résultat	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction du plan d'action; • Transmission du plan d'action aux organismes communautaires et instances concernés; • Présentation du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans les comités « Partenaires » de chaque RLS.

Sensibilisation et promotion	
Obstacle	Méconnaissance de la réalité du quotidien des personnes handicapées.
Objectif	Sensibiliser le personnel du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue ainsi que la population de la région aux réalités des personnes atteintes d'un handicap.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Promouvoir les semaines thématiques liées à divers handicaps : <ul style="list-style-type: none"> • Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI); • Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH); • Mois de l'autisme; etc. — Faire paraître des publications sur les réalités des personnes handicapées sur la page Facebook destinée à la population ainsi que celle des employés et médecins de l'établissement; — Poursuivre l'implication du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue sur le comité de sensibilisation à la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH). Ce comité regroupe différents partenaires et vise à déterminer, chaque année, l'activité de sensibilisation à la réalité des personnes handicapées qui aura lieu lors de la SQPH.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec l'équipe des communications.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Diffusion de publications sur le site Web et page Facebook de l'établissement; Réalisation d'activités de sensibilisation; Présentation des semaines thématiques lors des rencontres hebdomadaires des gestionnaires.

Accessibilité aux immeubles, lieux, installations	
Obstacle	Les cafétérias des installations comportent des enjeux d'accessibilité liés à l'utilisation de cabarets de transport.
Objectif	S'assurer que tous les usagers puissent utiliser les services alimentaires dans les établissements de santé et de services sociaux.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Mettre à la disposition des chariots à cabarets adaptés aux personnes à mobilité réduite ou nécessitant un support supplémentaire afin de leur permettre de circuler dans les différentes aires communes d'alimentation.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec la DSTL.
Échéancier	Juin 2025.
Indicateur de résultat	Nombre de cabarets achetés et mis à la disposition des usagers à travers les différentes installations de la région.

Accessibilité aux immeubles, lieux, installations	
Obstacle	Certaines installations dans les milieux spécialisés ne sont pas optimales en regard des risques pour l'utilisateur.
Objectif	Réaliser certains aménagements ou travaux qui favoriseront un milieu sécuritaire et exempt d'obstacles.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Identifier les besoins et les risques; — Planifier les achats et les travaux nécessaires.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP, en collaboration avec la DSTL et la DQÉPÉ.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	État d'avancement des travaux.

Accessibilité aux immeubles, lieux, installations	
Obstacle	Certains accès aux installations sont vétustes, ce qui occasionne des difficultés d'accessibilité pour les personnes vivant avec un handicap.
Objectif	Identifier et dresser l'inventaire de l'état des entrées et accès des installations de l'établissement;

	Maintenir l'accès des établissements de santé et de services sociaux sécuritaire et en bon état.
Moyen	— Assurer la vigie et l'inspection à raison de deux fois par an.
Responsable	Direction des services techniques et logistique.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Information consignée dans chaque territoire de MRC; Planification et réalisation de travaux de maintien.

Accessibilité aux immeubles, lieux, installations

Obstacle	Le stationnement de certaines installations n'est pas accessible ou à proximité pour les personnes à mobilité réduite.
Objectif	S'assurer que le nombre d'espaces de stationnement respecte les normes gouvernementales, qu'ils soient bien identifiés, que la grandeur de l'espace est suffisante et l'emplacement se trouve à proximité de l'entrée principale.
Moyen	— Recenser les espaces de stationnement disponibles dans les différentes installations de la région; — Vérifier que les espaces de stationnement respectent les normes gouvernementales.
Responsable	Direction des services techniques et logistique.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Nombre de stationnements accessibles et conformes.

Accessibilité aux immeubles, lieux, installations, à l'information, aux documents

Obstacle	Les personnes ayant une limitation détiennent peu de moyens pour évaluer l'accessibilité des lieux physiques, l'accueil dans nos services, la trajectoire des services et les communications lorsqu'elles utilisent les services de l'établissement.
Objectif	Réduire les obstacles à la participation sociale et améliorer l'expérience des personnes vivant avec un handicap.
Moyen	— Implantation de l'application mobile BRIGADE AXECIBLE dans toutes les RLS de la région.
Responsable	Regroupement des organismes communautaires, en collaboration avec la Direction des programmes DI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Nombre de RLS où l'application est implantée; Nombre d'évaluations et rapports.

Accessibilité à l'emploi pour les personnes handicapées

Obstacle	Manque de soutien pour l'intégration à l'emploi des personnes en situation de handicap.
Objectif	Implanter les mesures retenues du programme d'accès à l'égalité en emploi.
Moyen	— Accorder une préférence au cours du processus de recrutement aux personnes handicapées de compétence équivalente pour l'objectif de suivi; — Réflexion sur une stratégie d'attraction et de rétention des personnes ayant un handicap; — Promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi à l'occasion d'événements spéciaux.
Responsable	Direction des ressources humaines.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Nombre d'embauches de personnes handicapées.

Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Les délais d'accès à certains services dépassent les cibles prévues au Plan d'accès aux services. Notre offre de service n'est pas optimale pour répondre aux besoins de la clientèle.
Objectif	Améliorer le délai d'accès aux services en DI-TSA-DP et offrir un soutien aux proches aidants lors de la période d'attente. Diversifier l'offre de service DI-TSA-DP.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Dépôt d'un projet au MSSS dans le cadre du projet IPAM « Institut de la pertinence des actes médicaux » afin d'accroître l'accessibilité aux services pour la clientèle pédiatrique (0-17 ans) réduisant ainsi les délais d'attente d'un premier service; — Révision de la planification de la main-d'œuvre de la Direction des programmes DI-TSA-DP; — Maximisation de la contribution des différents titres d'emploi à l'offre de service; — Poursuite de la mesure de soutien aux proches aidants lors de la période d'attente; — Adaptation de l'offre de service DI-TSA-DP en proximité auprès des personnes vivant dans les communautés autochtones; — Implantation de la Gamme de services DI-TSA-DP.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Les livrables identifiés sont rédigés et diffusés; Diminution des délais de prise en charge d'un 1 ^{er} service.

Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Maintien des relations significatives des usagers hébergés avec leur famille et proches aidants.
Objectif	S'assurer que l'utilisateur hébergé puisse maintenir des relations significatives avec sa famille et proches aidants.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Identifier le milieu d'hébergement répondant au besoin de la personne le plus à proximité possible de sa famille, proches aidants et son réseau social. — Favoriser les communications entre l'utilisateur et sa famille en utilisant des moyens technologiques appropriés.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Maintien des relations significatives entre l'utilisateur et sa famille.

Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique et de sécurité civile

Obstacle	Lors d'événements de sécurité civile, les usagers vivant avec un handicap et/ou des besoins d'équipements spécialisés sont difficilement relocalisables lors d'évacuation.
Objectif	Avoir des listes à jour des usagers par territoire de MRC nécessitant un support, un ajustement ou du matériel spécialisé lors d'évacuation de domicile pouvant être accessibles au responsable des mesures d'urgence et sécurité civile de l'établissement.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Dresser une liste des usagers et de leurs besoins particuliers et effectuer la mise à jour chaque année (date fixe au calendrier).
Responsable	Responsable des mesures d'urgence, en collaboration avec l'ensemble des directions cliniques desservant la clientèle à risque.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Dépôt des listes dans un dossier aux mesures d'urgence facilement accessibles pour l'adjoint de direction responsable des mesures d'urgence de l'établissement.

Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique et de sécurité civile

Obstacle	Difficulté de déployer la formation sur les mesures d'urgence au personnel œuvrant dans les milieux d'hébergement de l'établissement.
Objectif	Augmenter la sécurité des personnes handicapées à l'intérieur des installations de l'établissement.
Moyen	— S'assurer que les plans spécifiques concernant les personnes handicapées prévus dans les plans d'évacuation soient respectés, notamment lors des pratiques d'évacuation en formant le personnel concerné.
Responsable	Responsable des mesures d'urgence, en collaboration avec la Direction des programmes DI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Nombre de personnes formées sur le plan des mesures d'urgence.

Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien à l'emploi

Obstacle	L'intégration à l'emploi pour les personnes handicapées doit être bien affirmée. Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue n'a pas de politique spécifique pour l'embauche et le maintien à l'emploi des personnes présentant un handicap ni pour l'accueil de stagiaires en situation de handicap.
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Établir une stratégie visant l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées, tout en s'appuyant sur le Programme d'accès à l'égalité en emploi; • Inclure à la politique d'embauche des éléments liés à l'accueil des stagiaires; • Inclure à la politique d'embauche des éléments relatifs à l'adaptation des outils de sélection, selon la problématique de la personne présentant un handicap; • Maintenir la collaboration du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue avec l'organisme RIEAT.
Moyen	<ul style="list-style-type: none"> — Réaliser des travaux menant à une politique spécifique afin de favoriser l'embauche des personnes handicapées avec les directions concernées; — Maintenir nos participations aux instances de concertation avec le RIEAT; — Réaliser une campagne d'auto-identification aux deux ans.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP et la DRH.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Rédaction d'une politique où sont inclus des éléments visant l'intégration à l'emploi des personnes handicapées; Entente de collaboration entre le RIEAT et l'établissement pour favoriser l'embauche de personnes handicapées; Participation active aux tables de concertation.

Accessibilité à l'information et aux documents

Obstacle	Conformité du site internet du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue au <i>Standard sur l'accessibilité des sites Web</i>.
Objectif	Rendre le site internet du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue accessible à l'ensemble des personnes handicapées et des partenaires.
Moyen	— Poursuivre les travaux de mise à jour du site actuel et dresser les changements requis (nécessaires) selon le <i>Standard sur l'accessibilité des sites Web</i> pour répondre aux besoins des personnes handicapées.
Responsable	Équipe des communications, en collaboration avec la Direction des programmes DI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Site Web conforme.

Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées

Obstacle	Peu de mécanismes formels sont mis en place pour assurer une communication avec les organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes handicapées.
Objectif	Créer un mécanisme de communication bidirectionnel avec les organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes handicapées.
Moyen	— Poursuivre la tenue de rencontres entre l'établissement et les différents organismes communautaires qui offrent des services aux personnes handicapées.
Responsable	Direction des programmes DI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Tenue de 2 rencontres par année dans chaque territoire de MRC.

6. NOMINATION D'UN COORDONNATEUR

La nomination d'une personne responsable de la coordination permet de confier à un même individu l'agencement de l'ensemble des éléments du plan d'action pour en faire un tout cohérent et d'assurer une bonne organisation des différentes étapes liées à son élaboration, à sa mise en œuvre et à son suivi.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions en lien avec le plan d'action ou les services offerts par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue aux personnes handicapées peuvent être adressés aux coordonnées suivantes :

Nom : Katia Châteauvert, directrice des programmes DI-TSA-DP
Organisation : CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue
Direction : Direction des programmes DI-TSA-DP
Adresse postale : 841, 3^e Rue Ouest, Amos (Québec) J9T 2T4
Téléphone : 819 732-6511, poste 226
Courriel : katia_chateauvert@ssss.gouv.qc.ca

7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Pour faire suite aux travaux de la Direction des programmes DI-TSA-DP, la directrice dépose, aux fins de consultation et recommandation, le plan d'action au comité de direction de l'établissement. Par la suite, la version officielle du plan d'action est déposée, aux fins d'adoption, au conseil d'administration.

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue rend accessible son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025 au personnel et au grand public en le diffusant sur son site internet.

Cette démarche s'inscrit dans une perspective de développement durable en invitant notamment les lecteurs du plan d'action à le consulter en ligne.

8. PLAINTES

Dans la dernière année, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue vous dresse la liste des différentes plaintes traitées au bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dont les motifs sont liés au handicap.

Notez qu'une seule plainte a mené vers une recommandation ou mesure.

Type	# dossier	Instance visée	Missions	Motif(s)	Action - Mesure	Mesure
AS (assistance)	A-2023-0427-03	08- Pavillon SAINTE-FAMILLE	CH \ CHSGS	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Aire de débarcadère		
AS (assistance)	A-2023-0901-01	08- Centre de réadaptation la Maison	CR \ CRDP \ CRDM	Droits particuliers \ Sécurité \ De l'utilisateur \ Facteurs de risques propres à l'utilisateur non considéré		
AS (assistance)	A-2023-0929-01	08- Hôpital de Rouyn-Noranda	CH \ CHSGS	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Adaptation des lieux		
AS (assistance)	A-2023-1114-02	08- Hôpital de Rouyn-Noranda	CH \ CHSGS	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Aire de débarcadère		
AS (assistance)	A-2023-1120-02	08- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	CPEJ	Droits particuliers \ Droit à un accommodement raisonnable \ Lié à un handicap		
AS (assistance)	A-2024-0116-01	08- Hôpital de Rouyn-Noranda	CH \ CHSGS	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Aire de débarcadère		
AS (assistance)	A-2024-0321-01	08- CHSLD d'Amos	CHSLD	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Aire de débarcadère		
PL (Plainte adm.)	P-2023-0418-01	Organisme communautaire		Droits particuliers \ Droit à un accommodement raisonnable \ Lié à un handicap	Recommandation d'ordre systémique	Respect des droits - Fin de la discrimination en lien avec la présence d'un chien d'assistance - Suivi toujours en cours

9. MESURES D'ACCOMMODEMENT

Lié par une entente de service, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue soutient financièrement le Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue dont la gestion est assurée par la Ressource pour personnes handicapées Abitibi-Témiscamingue/Nord-du-Québec depuis de nombreuses années. Les démarches se poursuivent visant à assurer l'accès au Service d'interprétariat pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles ou malentendantes de la région. D'ailleurs, l'embauche d'interprètes a permis à plusieurs personnes d'avoir accès à des services de santé et de services sociaux, tout en s'assurant d'être bien comprises.

Aussi, le service en déficience visuelle relevant de la Direction des programmes DI-TSA-DP s'est doté de cartes de rendez-vous adaptées (grossissement du caractère et mis en gras) permettant ainsi de faciliter l'accès, réduire les obstacles et répondre adéquatement aux besoins des personnes présentant des incapacités significatives et persistantes suite à leur déficience.

Soulignons enfin que les investissements se poursuivent dans le cadre du *Plan de conservation et de fonctionnalités immobilières* afin de rendre les lieux physiques conformes aux règles d'accessibilité universelle.

10. CONCLUSION

L'élaboration de ce plan, sa diffusion ainsi que l'évaluation périodique des actions réalisées constituent une opportunité de poursuivre et d'intensifier les initiatives entreprises par l'organisation. Le plan d'action se veut aussi un outil de sensibilisation à la réalité vécue par les personnes handicapées et ainsi réduire les obstacles à travers ses missions et ses activités.

Rappelons que ce plan ne dresse pas une liste exhaustive des besoins. Son contenu est évolutif et les personnes handicapées, leur famille, les organismes qui les représentent, ainsi que le public en général sont encouragés à transmettre leurs commentaires permettant ainsi de favoriser l'intégration optimale des personnes handicapées de la région.

BIBLIOGRAPHIE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022). *GUIDE POUR L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES: VOLET – MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS, 2^E ÉDITION, 2022*, DRUMMONDVILLE, SECÉTARIAT GÉNÉRAL, L'OFFICE, 30 P.

QUÉBEC. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ, c. E-20.1, à jour au 1^{er} novembre 2005 (Québec), Éditeur officiel du Québec, 2004, 23 p.

STATISTIQUE CANADA ET INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. Estimations démographiques annuelles (régions infraprovinciales), mai 2024.

COLLABORATEURS

Catherine Brière

Agente de planification, programmation et recherche

Julie Giroux

Agente de planification, programmation et recherche
- volet santé organisationnelle

Julie Lahaie

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Hélène Larose

Adjointe de direction - mandats spécialisés et complexes

Nancy Morin

Directrice des ressources financières et approvisionnement

Katia Châteauevert

Directrice des programmes DI-TSA-DP

Vincent Béland

Chef de service - attraction de main-d'œuvre

Mathieu Poirier

Directeur régional RIEAT

Luc Cloutier

Chef des services auxiliaires de Rouyn-Noranda

Daniel Magnan

Chef des services auxiliaires de Val-d'Or

Pierre Mireault

Chef de secteur des services auxiliaires de Val-d'Or

Alexandre Cheminai

Chef de secteur - hygiène et salubrité

Audrey Lamonde

Claudia Pelletier

Agentes de gestion du personnel

Pauline Mijangos

Adjointe à la directrice – volet santé organisationnelle et services de soutien aux cadres

Éric Beauseigle

Coordonnateur régional des installations matérielles

Dominique Doré

Coordonnatrice des programmes DI-TSA-DP

Serge Larochelle

Coordonnateur régional des services auxiliaires et logistique

Patrick Thiffault

Adjoint au directeur, responsable de la coordination des mesures d'urgence, de la flotte automobile et des stationnements

Francis Luneau

Adjoint au directeur des services techniques et logistique - bureau de projets (intérimaire)

Ève-Marie Richard

Chef de service intérimaire au recrutement

Alain Couture

Coordonnateur des comités des usagers

Martine Branconnier

Adjointe à la direction DI-TSA-DP



*Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue*

Québec 