

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 10 juin 2026.
Adopté par Avis décisionnel de la présidente-directrice générale le 15 juin 2026.

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

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

Correction et 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 978-2-555-04001-4 (imprimé)
ISBN 978-2-555-04002-1 (PDF)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026

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	3
2.1	Mission	3
2.2	Vision et valeurs	3
2.3	Portrait des secteurs d'activités	3
2.4	Personnes desservies	5
2.5	Population et territoire.....	5
2.6	Installations.....	5
3.	CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	6
4.	BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026	6
5.	PLAN D'ACTION 2026-2027	12
6.	NOMINATION D'UN COORDONNATEUR.....	17
7.	ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	17
8.	PLAINTES	17
9.	MESURES D'ACCOMMODEMENT	19
10.	CONCLUSION.....	19

BIBLIOGRAPHIE

COLLABORATEURS

LISTE DES ACRONYMES

AT	Abitibi-Témiscamingue
BCPQS	Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
DPDI-TSA-DP	Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DI	Déficience intellectuelle
DP	Déficience physique
DQÉPÉ	Direction de la qualité, évaluation performance et éthique
DRFLA	Direction des ressources financières, logistique et approvisionnement
DRH	Direction des ressources humaines
DST	Direction des services techniques
IPAM	Institut de la pertinence des actes médicaux
JQLM	Journée québécoise des lésions médullaires
MDAA	Maison des aînés et alternative
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
RAC	Ressource à assistance continue
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
RLS	Réseau local de services
SQDI	Semaine québécoise de la déficience intellectuelle
SQPH	Semaine québécoise des personnes handicapées
SIGPAQS	Système intégré de gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services
SMDI	Santé mentale et déficience intellectuelle
SMS	Service d'hébergement des milieux spécialisés
TGC	Trouble grave de comportement
TSA	Trouble du spectre de l'autisme
UMCEP	Unité de modification des comportements excessifs et perturbateurs
URCI	Unité de réadaptation comportementale intensive

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;
- accessibilité aux services offerts;
- accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;
- accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;
- accessibilité à l'information et aux documents;
- adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile;
- approvisionnement en biens et en services accessibles;
- 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 2025-2026. Il témoigne de l'engagement de l'établissement 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 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 2026 au 31 mars 2027 et inclut le bilan des mesures réalisées au cours de 2025-2026.

2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

2.1 Mission

La mission de l'établissement est d'offrir et coordonner des soins et services accessibles, de qualité et adaptés aux besoins de la population.

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue souhaite donc être reconnu comme un établissement inclusif 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'établissement 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.

De manière à mener à bien sa mission, il a pour vision « Ensemble, pour la santé, le mieux-être et un réseau dont nous sommes fiers ». Cette vision est supportée par six valeurs, soit le respect, la collaboration, l'excellence, l'engagement, la bienveillance et la transparence.



Mission

Offrir et coordonner des soins et services accessibles, de qualité et adaptés aux besoins de la population.



Vision

Ensemble, pour la santé, le mieux-être et un réseau dont nous sommes fiers.



Valeurs

Respect | Collaboration | Excellence | Engagement | Bienveillance | Transparence

2.3 Portrait des secteurs d'activité

Bureau du président-directeur général

Centre stratégique de l'organisation, il définit la vision, dirige l'équipe de direction, veille à la qualité des services, à la gestion des ressources et à la performance globale. Il représente l'établissement auprès des partenaires et au conseil d'administration d'établissement (CAE).

Affaires publiques et communications

Il planifie les communications internes et externes, gère l'image de marque et soutient les directions dans leurs communications.

Direction des ressources humaines

Encadre la gestion du personnel, soutient la mobilisation, la formation, la santé organisationnelle et les relations de travail.

Direction des ressources financières, logistique et approvisionnement

Gère les finances, la comptabilité, la paie et la performance économique. Elle soutient la planification budgétaire et l'optimisation des ressources.

Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique

Encadre les activités des médecins, dentistes et pharmaciens, veille à la qualité des soins et soutient les affaires médicales universitaires.

Direction de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse

Applique les lois de protection de la jeunesse et de justice pour les adolescents. Elle coordonne les services d'accueil, d'évaluation, d'adoption, de médiation et d'expertise psychosociale. Offre des services psychosociaux, de santé mentale et de réadaptation aux enfants, adolescents et familles, en lien avec les lois applicables.

Direction de santé publique

Veille à la santé de la population par des actions de prévention, de promotion et de protection. Elle coordonne les priorités régionales en santé publique.

Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Organise les services spécialisés et pour les clientèles DI-TSA-DP, en assurant un continuum de soins et de réadaptation. Offre des services aux personnes présentant une DI, un TSA ou une DP, favorise leur autonomie et soutient les proches. Coordonne et gère les services d'adaptation et de réadaptation dans les milieux de vie alternatifs (maisons des aînés et alternatives, unités d'hébergement en milieux spécialisés, ressources de type familial, ressources intermédiaires (adultes) et unité de réadaptation comportementale intensive jeunesse), en respectant les besoins et les droits des usagers. Offre des services en dépistage et en intervention précoce aux enfants (0-7 ans).

Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

A pour mission de maintenir, restaurer et promouvoir la santé, la sécurité et l'autonomie des aînés. Elle assure des soins globaux et humains, allant du soutien à domicile à l'hébergement de longue durée (CHSLD) et en ressources intermédiaires (RI), en passant par le volet ambulatoire qui comprend les centres de jour et les services ambulatoires gériatriques.

Direction du programme santé mentale, itinérance et services sociaux généraux

Déploie des services intégrés en santé mentale, dépendance et itinérance, en collaboration avec les partenaires communautaires. Coordonne les services de santé mentale, assure l'accessibilité et la continuité des soins. Offre des services de réadaptation pour les personnes aux prises avec diverses dépendances. Intervient auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque, en partenariat avec les organismes communautaires.

Direction des soins infirmiers

Assure la qualité des soins infirmiers et le développement des pratiques professionnelles, optimise les processus cliniques et soutient le développement des compétences infirmières. Supervise les urgences, soins intensifs, blocs opératoires et services ambulatoires.

Direction des services multidisciplinaires de santé et de services sociaux

Encadre les professionnels et techniciens, veille à la qualité des pratiques. Gère les services transversaux comme l'imagerie médicale, l'inhalothérapie et la nutrition clinique, soutient les pratiques cliniques, l'interdisciplinarité et les activités d'enseignement et de recherche.

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Coordonne les initiatives d'amélioration, les évaluations, les audits et les démarches éthiques. Gère les risques, soutient les décisions éthiques et les certifications. Déploie les tableaux de bord et valorise les données pour la performance organisationnelle.

Direction des services techniques

Gère les installations, l'hygiène, la salubrité, l'alimentation, la buanderie et les projets immobiliers. Coordonne les services alimentaires et d'entretien. Supervise les projets immobiliers et la gestion des espaces.

Direction des ressources informationnelles

Gère les systèmes informatiques, la sécurité de l'information et les services technologiques. Implante et soutient les solutions cliniques et administratives. Offre des services informatiques aux établissements du réseau. Gère les infrastructures TI et la téléphonie.

Direction de la proximité et de la fluidité

Améliore la coordination, l'accessibilité et la qualité des services de santé. Assure une gestion locale (accueil, admission, téléphonie) et optimise le parcours patient (gestion des lits, continuum de soins) pour répondre aux besoins de la population.

2.4 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).

2.5 Population et territoire

Avec une population totale estimée à 149 637 personnes et une superficie de 57 325 km², la région de l'Abitibi-Témiscamingue figure parmi les plus vastes régions du Québec.

2.6 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 87 milieux de soins et de services, dispersés aux quatre coins de la région. Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue compte sur l'expertise de 7 300 employés, médecins et bénévoles engagés à répondre aux besoins de la 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

Les membres du comité des usagers en déficience intellectuelle (DI), trouble du spectre de l'autisme (TSA) et déficience physique (DP) ainsi que le comité des usagers (CUCI) du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue ont été rencontrés au cours de l'année pour leur présenter le bilan des mesures prises en 2025-2026 et recueillir leurs commentaires sur le plan d'action 2026-2027 présentés ci-après.

Soulignons que les échanges lors de cette rencontre ont permis de bonifier le plan d'action et de mettre en lumière certains obstacles et moyens additionnels.

4. BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026

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	Rendre la formation « Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap » obligatoire pour tous les nouveaux employés.
Moyen	— Inclure la formation dans le nouveau Programme d'accueil organisationnel.
Responsable	Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique, en collaboration avec la Direction des ressources humaines.
Résultat obtenu	• 39 personnes ont visionné les capsules d'autoformation.
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	— 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	DPDI-TSA-DP, en collaboration avec l'équipe des communications.
Résultat obtenu	• Comité de consultation avec les directions concernées; • Consultation auprès du comité des usagers DI-TSA-DP et celui de l'établissement; • Dépôt du plan d'action pour consultation 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 ainsi que la population de la région aux réalités des personnes ayant un handicap.
Moyen	— Promouvoir les différentes semaines thématiques liées à divers handicaps; — 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. 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	DPDI-TSA-DP, en collaboration avec l'équipe des communications.
Résultat obtenu	• Promotion des semaines thématiques liées aux divers handicaps; • Implication de la DPDI-TSA-DP sur les différents comités dédiés aux personnes handicapées; • Différentes activités dédiées à la clientèle DI-TSA-DP dans le cadre de la SQPH : conférence sur le plein air « Tout le monde dehors! Même si ton mode d'emploi est un peu complexe », « À la découverte de la ferme », visite adaptée à la Cathédrale d'Amos et « À vos marques! Débarque au Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue », pour 5 épreuves d'activités physiques adaptées pour les élèves ayant des limitations fonctionnelles. • Implication d'intervenants DI-TSA-DP au Téléthon de la Ressource pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue/Nord-du-Québec; • Campagne de recrutement RI-RTF; • Publication sur la campagne de promotion des mesures fiscales destinées aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches; • Publication des droits des personnes handicapées.
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 de l'établissement.
Responsable	DPDI-TSA-DP, en collaboration avec la Direction des services techniques.
Résultat obtenu	• Poursuite de la mise à la disposition de cabarets pour les usagers à travers l'ensemble des installations de la région.
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	— Identifier les besoins et les risques; — Planifier les achats et les travaux nécessaires.
Responsable	DPDI-TSA-DP, en collaboration avec la DST et la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique.
Résultat obtenu	• URCI des milieux spécialisés d'Amos : rénovation et adaptation d'une chambre pour accueillir une clientèle complexe présentant des troubles graves de comportement (TGC); • Unité Barrette des milieux spécialisés d'Amos : rénovation et adaptation d'une salle de bain, notamment l'ajout d'une douche adaptée. • Robinson : rénovation et adaptation d'une salle de bain.
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	DST.
Résultat obtenu	• L'inspection des accès des différentes installations du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue est réalisée en continu et les correctifs sont appliqués, lorsque requis.
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	— Vérifier que les espaces de stationnement respectent les normes gouvernementales.
Responsable	DST.
Résultat obtenu	• Déménagement de l'équipe DI-TSA d'Abitibi-Ouest au centre hospitalier de La Sarre, donc plus d'enjeu d'accès à ce bâtiment.
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	— Utilisation de l'application mobile BRIGADE AXECIBLE dans toutes les MRC de la région.

Responsable	Regroupement des organismes communautaires, en collaboration avec la DPDI-TSA-DP.
Résultat obtenu	• Aucune visite en 2025-2026, donc fermeture de la plateforme.
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; — Promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi à l'occasion d'événements spéciaux.
Responsable	DRH.
Résultat obtenu	• Acquisition d'un 2^e écran adaptée pour permettre à un employé en situation de handicap de faire du télétravail; • Nombre de personnes embauchées vivant avec un handicap : 2 • Nombre de personnes à l'emploi vivant avec un handicap : 56
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, offrir un soutien aux proches aidants lors de la période d'attente et diversifier l'offre de service DI-TSA-DP.
Moyen	— 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	DPDI-TSA-DP.
Résultat obtenu	Gamme de services DI-TSA-DP : • Nombre de dossiers pris en charge 0-17 ans depuis l'implantation du projet IPAM : 107 dossiers; • Implantation des groupes d'intervention pour les familles en attente de services dédiés à la clientèle TSA et en déficience du langage dans tous les RLS.
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	— 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	DPDI-TSA-DP.

Résultat obtenu	• Maisons des aînés et alternatives de Val-d'Or et Rouyn-Noranda : - Un loft est mis à la disposition des proches aidants pour favoriser le maintien des relations significatives. Des lits de camp sont disponibles afin que le proche puisse passer une nuit avec la personne hébergée; - Les familles ont accès au milieu de vie en tout temps; - Un groupe Facebook est mis en place pour partager les activités avec la famille; - Différents accompagnements des résidents pour appels (Messenger, Teams, téléphoniques), achat de cadeaux destinés aux proches, etc.; - Une salle des familles est disponible, en tout temps, pour tenir des rencontres avec les proches; - Des invitations aux familles, aux proches aidants sont partagées pour les inviter à participer à certaines activités offertes dans le milieu; - Une invitation à la famille et aux proches à offrir leur talent particulier aux bénéficiaires des résidents en collaboration avec l'équipe des loisirs; - Un partage de photos (avec l'accord du résident) est effectué à la famille et aux proches; - Une visite dans le milieu familial est réalisée à l'aide du transport adapté; - L'organisation d'un dîner annuel dans le cadre de la Fête des familles. • Milieux spécialisés d'Amos : - La mise en place de l'application « Facetime » avec les familles; - L'accompagnement des usagers à profil complexe afin de leur permettre une visite dans leur milieu naturel; - L'utilisation des déplacements obligatoires (médicaux) afin de prévoir des visites lorsque le rendez-vous est dans le même RLS que la famille; - L'invitation des familles lors des repas des fêtes et fêtes estivales.
------------------------	--

Obstacle	Les personnes ayant des limitations peuvent vivre des situations de maltraitance et ne savent pas toujours à qui se référer.
Objectif	Préciser la personne qui joue le rôle de l'intervenant pivot dans chacun des dossiers.
Moyen	— Mise en place de l'intervenant pivot; — Faire connaître le rôle et les responsabilités de l'intervenant pivot.
Responsable	DPDI-TSA-DP.
Résultat obtenu	• Travaux en cours avec les gestionnaires et les psychoéducateurs/spécialistes en activités cliniques.

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	— Dresser une liste des usagers et de leurs besoins particuliers et effectuer la mise à jour chaque année (date fixe au calendrier).
Responsable	DPDI-TSA-DP, en collaboration avec le responsable des mesures d'urgence.
Résultat obtenu	• Mise à jour de la liste des personnes nécessitant des besoins particuliers lors d'une relocalisation en contexte de sécurité civile et la rendre disponible au chef régional des mesures d'urgence de l'établissement.

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 DPDI-TSA-DP.
Résultat obtenu	• Plusieurs personnes ont été sensibilisées sur les mesures d'urgence, notamment en rappelant la procédure en réunion d'équipe et lors de l'embauche de nouveaux employés.
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	• Poursuivre les travaux menant à une politique d'embauche où sont inclus des éléments visant l'intégration à l'emploi des personnes handicapées; • Maintenir la collaboration de l'établissement - CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue avec l'organisme RIEAT.
Moyen	— Assurer la continuité 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	DPDI-TSA-DP et la DRH.
Résultat obtenu	• Création d'un comité de travail composé des directions collaboratrices; • Mise en application de la politique d'embauche; • Participation active aux tables de concertation; • 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 DPDI-TSA-DP.
Résultat obtenu	• 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	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	DPDI-TSA-DP.
Résultat obtenu	• Maintien des comités partenaires de chacune des 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 2026-2027

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	Rendre la formation « Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap » obligatoire pour tous les nouveaux employés.
Moyen	— Inclure la formation dans le nouveau Programme d'accueil organisationnel.
Responsable	DPDI-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	— 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	DPDI-TSA-DP, en collaboration avec l'équipe des communications.
Échéancier	Dès l'adoption du plan d'action par « Avis décisionnel » de la présidente-directrice générale du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
Indicateur de résultat	• 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 MRC.

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 ayant un handicap.
Moyen	— Promouvoir les différentes semaines thématiques liées à divers handicaps; — 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. 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	DPDI-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.

Approvisionnement en biens et services accessibles	
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 de l'établissement.
Responsable	DPDI-TSA-DP, en collaboration avec la DST.
Échéancier	En continu.
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 de l'établissement et des milieux spécialisés DI-TSA-DP 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	— Identifier les besoins et les risques; — Planifier les achats et les travaux nécessaires.
Responsable	DPDI-TSA-DP, en collaboration avec la DST 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	DST.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Information consignée dans chaque 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	— Vérifier que les espaces de stationnement respectent les normes gouvernementales. — Vérifier l'état des lieux physiques extérieurs (asphalte, trottoir, rampe d'accès) afin qu'ils soient accessibles aux personnes à mobilité réduite et en fauteuil roulant.
Responsable	DST.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Amélioration et adaptation des stationnements pour personnes handicapées.

Approvisionnement en biens et services accessibles

Obstacle	S'assurer de l'accessibilité universelle aux personnes handicapées selon les normes en vigueur dans les appels d'offres.
Objectif	Permettre d'améliorer l'offre de service proposée aux usagers en favorisant l'acquisition et la location de biens et services dans un souci de cohérence et de respect envers leurs besoins.
Moyen	— Tenir compte de l'approvisionnement accessible dans les appels d'offres en cohérence avec les directives ministérielles.
Responsable	Direction des ressources financières, logistique et approvisionnement.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Appel d'offres conforme et respect de l'obligation.

Accessibilité à l'emploi pour les personnes handicapées

Obstacle	Enjeu pour l'intégration à l'emploi des personnes en situation de handicap.
Objectif	S'assurer de répondre aux besoins de matériel ou technologies adaptés des employés de l'établissement en situation de handicap.
Moyen	— Les demandes de mobilier et d'équipement adaptés sont adressées aux instances concernées.
Responsable	DRH.
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.
Objectif	Améliorer le délai d'accès aux services en DI-TSA-DP, offrir un soutien aux proches aidants lors de la période d'attente et diversifier l'offre de service DI-TSA-DP.
Moyen	— 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	DPDI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	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'usager hébergé puisse maintenir des relations significatives avec sa famille et proches aidants.
Moyen	— 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'usager et sa famille en utilisant des moyens technologiques appropriés.
Responsable	DPDI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Maintien des relations significatives entre l'usager et sa famille.

Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Les personnes ayant des limitations peuvent vivre des situations de maltraitance et ne savent pas toujours à qui se référer.
Objectif	Préciser la personne qui joue le rôle de l'intervenant pivot dans chacun des dossiers.
Moyen	— Mise en place de l'intervenant pivot; — Faire connaître le rôle et les responsabilités de l'intervenant pivot.
Responsable	DPDI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Mise en place de l'intervenant pivot.

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	— Dresser une liste des usagers et de leurs besoins particuliers par MRC 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	Rendre la liste facilement accessible pour que le responsable des mesures d'urgence de l'établissement puisse la consulter rapidement.

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 DPDI-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. L'établissement 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	• Poursuivre les travaux menant à une politique d'embauche où sont inclus des éléments visant l'intégration à l'emploi des personnes handicapées; • Maintenir la collaboration de l'établissement - CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue avec l'organisme RIEAT.
Moyen	— Assurer la continuité 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	DPDI-TSA-DP et la DRH.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Mise en application de la politique d'embauche; 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 DPDI-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	DPDI-TSA-DP.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Tenue de deux rencontres par année dans chaque MRC de la région.

6. RESPONSABLE ET COLLABORATEURS

La directrice des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DPDI-TSA-DP), Katia Châteauvert a été désignée responsable du plan d'action pour le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. C'est sous sa direction que le plan d'action est élaboré en collaboration avec les directions partenaires (DRH, DST, DQÉPÉ et DRFLA) et la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

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 : 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, la directrice des programmes DI-TSA-DP dépose, aux fins de consultation et recommandation, le plan d'action au comité de direction de l'établissement. Par la suite, la version officielle est déposée, aux fins d'adoption, par Avis décisionnel de la présidente-directrice générale de Santé Québec - Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue le 15 juin 2026.

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue rend accessible son *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027* 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

Plaintes administratives traitées par l'équipe du Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (BCPQS)

Il est à noter que l'utilisation du Système intégré de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services permet difficilement de cibler les dossiers reçus en fonction de critères spécifiquement liés aux enjeux vécus par les personnes handicapées de la région.

La recherche se fait donc à partir d'une sélection de motifs pouvant avoir un lien avec le sujet et une révision manuelle des dossiers est ensuite faite. Toutefois, il est possible que certaines situations ayant été analysées en lien avec le PAPH ne se retrouvent pas dans ces tableaux.

Nous vous présentons ci-après les 6 plaintes reçues ainsi que les actions ou mesures correctives mises en place pour régulariser la situation.

Type	# dossier	Instance visée	Motif(s)	Action - Mesure
PL	P-2025-0617-02	08- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle	Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Prestations reçues par les usagers. Le délégué du curateur dénonce la gestion de la fiducie de deux usagers.	Les mesures ont été mises en place pour régulariser la situation. Recommandation : nous confirmer que les fiducies pour les usagers sous curatelle publique sont créées et fonctionnelles.
PL	P-2025-0617-03	08- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle	Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Prestations reçues par les usagers. Le délégué du curateur dénonce la gestion de la fiducie de deux usagers.	Les mesures ont été mises en place pour régulariser la situation. Recommandation : nous confirmer que les fiducies pour les usagers sous curatelle publique sont créées et fonctionnelles.
PL	P-2025-0623-04	CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue	Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Programme de transport-hébergement des personnes handicapées. Mme dénonce les sommes insuffisantes versées pour les déplacements des personnes handicapées.	Le programme Transport-Hébergement a été révisé et mis en application le 1er juillet 2025. L'établissement procédera à une révision de ce programme le 1er juillet 2026.
PL	P-2025-1015-01	08- Pavillon SAINTE-FAMILLE	Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Programme de transport-hébergement des personnes handicapées. Mme dénonce les modifications au PPH en ce qui a trait aux allocations de déplacement liées à une demande récente.	Sans mesure.
PL	P-2025-1217-01	08- RTF Ressources de type familial	Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Prestations reçues par les usagers. Mme dénonce la qualité des soins reçus par son frère alors qu'il était hébergé dans une RTF à Rouyn-Noranda. Il y aurait été victime d'abus financier et de négligence physique avant d'être transféré au CHSLD, où il est récemment décédé.	Les mesures ont été mises en place pour régulariser la situation et éviter des situations similaires.
PL	P-2026-0106-02	08 - CLSC de Val-D'Or	Droits particuliers \ Représentation \ Régime de protection. Mme dénonce le délai pour la réalisation des démarches visant à mettre à jour le dossier de tutelle de son fils, inapte, incluant les évaluations psychosociales et médicales dans les délais requis.	Les mesures ont été mises en place pour régulariser la situation et éviter des situations similaires.

PL : Plainte administrative

Concerne une insatisfaction exprimée auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par un usager, son représentant ou l'héritier d'une personne décédée concernant les services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert. Une plainte peut être conclue avec ou sans mesure/recommandation.

Par ailleurs, une demande d'intervention n'a requis aucune mesure particulière, mais bien une clarification de la situation auprès de la personne visée dans ce dossier.

Type	# dossier	Instance visée	Motif(s)	Action - Mesure	Mesure
IN	I-2025-0715-02	08- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle	Droits particuliers \ Représentation \ Autre Mme dénonce une position du CRDI d'Amos à propos de son implication à titre de proche aidante pour un usager.	Clarification	Sans mesure

IN : Intervention

Concerne un dossier ouvert suite à un constat par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou un signalement reçu par celle-ci lorsque des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateur peuvent ne pas être respectés sont présents. Une intervention peut être conclue avec ou sans mesure/recommandation.

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. Ce service 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.

Soulignons enfin que l'établissement poursuit ses investissements 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. Celui-ci se veut un outil de sensibilisation à la réalité vécue par les personnes handicapées.

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.

Pour ce faire, un sondage de satisfaction est disponible sur le site internet de l'établissement. Ce questionnaire permet de recueillir les commentaires et évaluer l'expérience des usagers sur les soins et services reçus. La participation se fait sur une base volontaire et anonyme.

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 à travers ses missions et ses activités et que les informations recueillies permettent d'adapter les pratiques pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.

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, SECRÉTARIAT 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

Axel Santos

Responsable du système d'information clientèle

Comité des usagers (CU) DI-TSA-DP**Comité des usagers (CUCI) du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue****Dominique Brisson**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, par intérim

Dominique Doré

Coordonnatrice des programmes DI-TSA-DP

Équipe des communications et affaires publiques**Éric Beauseigle**

Coordonnateur régional des installations matérielles

Ève-Marie Richard

Chef de service au recrutement, avantages sociaux et rémunération

Imen Daly

Directrice adjointe des ressources financières, logistique et approvisionnement

Karine Labrie

Directrice ARLPHAT

Katia Châteauvert

Directrice des programmes DI-TSA-DP

Manon Latour

Directrice RAPHAT

Marie-Ève Dubois

Chef d'unité Robinson et TSA externe

Marie-Ève Pouliot

Gestionnaire en milieu de vie MDAA de Rouyn-Noranda

Marie-Pierre Francoeur

Chef d'unité SMDI

Martine Branconnier

Adjointe à la direction, DPDI-TSA-DP

Nancy Morin

Directrice des ressources financières, logistique et approvisionnement

Sébastien Boucher

Chef d'unité en milieu d'hébergement spécialisé Amos

Serge Larochelle

Coordonnateur régional des services auxiliaires et logistique

Stéphane Lachapelle

Directeur des services techniques

Valérie Brousseau

Gestionnaire en milieu de vie MDAA de Val-d'Or

Véronique Massicotte

Spécialiste en activités cliniques



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

Québec 