

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 9 juillet 2025.
Adopté par Avis décisionnel le 14 juillet 2025.

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 978-2-555-01564-7 (imprimé)

ISBN 978-2-555-01566-1 (PDF)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

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 2024-2025	4
5.	PLAN D'ACTION 2025-2026	9
6.	NOMINATION D'UN COORDONNATEUR.....	15
7.	ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	15
8.	PLAINTES	15
9.	MESURES D'ACCOMMODEMENT	17
10.	CONCLUSION.....	17

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
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
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

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 2024-2025. 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 2025 au 31 mars 2026 et inclut le bilan des mesures réalisées au cours de 2024-2025.

2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

2.1 Mission

La mission de l'établissement 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.

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 « 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'un établissement.

Collaboration : s'engager à travailler ensemble dans un objectif commun et de coopérer avec les collègues, les 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 149 637 personnes et une superficie de 57 325 km², la région de l'Abitibi-Témiscamingue figure parmi les plus vastes régions du Québec.

2.5 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 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 6 547 employés et plus de 318 médecins dévoués et engagés pour offrir des services de qualité et sécuritaires à la population.

Pour consulter ses différentes installations, publications ainsi que ses soins et services, l'établissement vous invite à vous référer au : www.ciass-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 2024-2025 ainsi que le plan d'action 2025-2026 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 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.

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 2024-2025

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 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	— Sensibiliser et diffuser les capsules à l'ensemble du personnel; — Déterminer une stratégie de recension.
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	• 27 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	• 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 ainsi que la population de la région aux réalités des personnes ayant un handicap.
Moyen	— Promouvoir les semaines thématiques liées à divers handicaps : • Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (mars); • Semaine québécoise des personnes handicapées (début juin); • Mois de l'autisme (avril); • Journée internationale des personnes handicapées (3 décembre); • Mois de sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées (octobre); • Semaine des traumatismes crâniens (15-21 octobre); • Mois des sourds (septembre); • Semaine de la canne blanche (5-10 février); • 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 de l'établissement 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	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; • 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; • Réalisation d'une capsule « 20 min dans la peau d'une personne autiste » en collaboration avec l'organisme Vie Autonome; • Participation au brunch dans le cadre des Journées québécoises des lésions médullaires (JQLM); • Participation au Salon de l'Avenir : Ensemble vers la réussite; • 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	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	• Dans l'unité UMCEP des milieux spécialisés d'Amos, deux chambres ont été rénovées et adaptées pour accueillir une clientèle complexe présentant des troubles graves de comportement (TGC); • Aménagement d'un accès à la cuisine de l'UMCEP afin qu'elle soit sécuritaire.

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 stationnements respectent les normes gouvernementales.
Responsable	DST.
Résultat obtenu	• À la suite d'une insatisfaction nommée par les membres du comité des partenaires du Témiscamingue, l'identification des stationnements pour personnes handicapées a été modifiée pour assurer une meilleure visibilité; • À la suite d'une insatisfaction du Transport adapté d'Amos, un 3^e stationnement a été identifié et réservé à l'hôpital d'Amos pour les transports adaptés et d'urgence.
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 municipalités régionales de comté de la région.
Responsable	Regroupement des organismes communautaires, en collaboration avec la DPDI-TSA-DP.
Résultat obtenu	• Collaboration de l'établissement dans le déploiement de la plateforme AXECIBLE avec l'organisme le Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue. Le déploiement est actualisé dans 5 MRC de la région. Cette plateforme Web permet aux usagers « brigadiers » de transmettre leurs commentaires lorsqu'ils fréquentent nos installations afin de réduire les obstacles à la participation sociale et améliorer l'expérience des personnes vivant avec un handicap.

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	• Nombre de personnes embauchées vivant avec un handicap : 4 • Nombre de personnes à l'emploi vivant avec un handicap : 60
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	— Réviser la planification de la main-d'œuvre de la DPDI-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	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 : 85 dossiers; • Implantation du guichet 0-7 ans; • Projet pilote de groupes d'intervention pour les familles en attente de services dédiés à la clientèle TSA et en déficience du langage.
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	• À la suite de l'ouverture des 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.
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	• Plan des mesures d'urgence à jour (RAC et Robinson) ou en cours de révision pour les milieux d'hébergement spécialisés d'Amos et de l'unité SMDI Le Héron; • Personnel de l'infirmerie et de la maintenance formé (SMS Amos); • Rappel de la procédure des mesures d'urgence en réunion d'équipe et ajout de celle-ci lors de l'accueil des nouveaux employés; • Mise à jour de la procédure des mesures d'urgence pour les milieux d'hébergement spécialisés d'Amos.
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	• 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 de l'établissement avec l'organisme RIEAT.

Moyen	— Poursuivre les 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	DPDI-TSA-DP et la DRH.
Résultat obtenu	• 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 5 rencontres de suivi ont été réalisées; • Formulaire d'auto-identification complété au cours du processus d'embauche; • Participation à la 3^e édition de Duo-Emploi auprès du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées afin d'accueillir des personnes en situation de handicap pour un stage d'observation d'une journée.
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 2025-2026

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 accessible	
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	Juin 2026.
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	— 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.
Responsable	DST.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Amélioration et adaptation des stationnements pour personnes handicapées.

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	— 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.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Nombre d'évaluations recensé sur la plateforme.

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; — Promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi à l'occasion d'événements spéciaux.
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'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.
Échéancier	En continu.
Indicateur de résultat	Maintien des relations significatives entre l'utilisateur 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. NOMINATION D'UN COORDONNATEUR

La nomination d'un coordonnateur permet de confier à un même individu la coordination 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
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 CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue rend accessible son *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026* 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 ce tableau.

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.

Instance visée	Motif(s)	Action - Mesure	Mesure
08- Hôpital de Rouyn-Noranda	Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Aide financière. M. dénonce les difficultés d'accès à l'allocation financière pour ses déplacements occasionnés par ses traitements de dialyse.	Mise en place de mesures par l'instance visée.	La demande de l'usager afin d'obtenir une avance sur les allocations financières a été acceptée. Les modalités lui seront présentées.
08- Hôpital d'Amos	Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Aide financière Mme dénonce l'application du PPH en lien avec la gestion des demandes d'allocation de déplacement.	Recommandation 1: Que le cadre de gestion du programme de soutien dans le milieu de vie naturel des personnes handicapées fasse l'objet d'une révision, incluant les sommes prévues par l'allocation visant à compenser les frais assumés par les usagers pour tout déplacement lié au handicap reconnu afin de favoriser l'accès aux soins requis, en tenant compte de la capacité financière de l'établissement. Recommandation 2: Que la consigne de ne jamais mentionner un remboursement complet des dépenses lors d'un déplacement pour un handicap reconnu soit rappelée aux intervenants du SAD-PPH.	R1 : La direction a procédé à la révision du programme précisant notamment l'aide financière accordée à la clientèle présentant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique. La fiche spécifique a d'ailleurs fait l'objet d'une présentation et adoption lors du comité de direction du 22 mai 2025. R2: La direction a transmis la consigne aux chefs DI-TSA-DP-SAD et un rappel a été fait lors d'une rencontre SAD PPH.
08- HÔPITAL DE VAL-D'OR	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Accessibilité des lieux. Mme dénonce l'accessibilité aux stationnements pour les personnes handicapées à l'hôpital.	Recommandation: De nous adresser un suivi confirmant la réalisation de la note de service aux employés et d'un rappel aux gestionnaires de leur devoir de sensibiliser leur personnel que les aires de stationnement pour visiteurs sont à la disposition des usagers vulnérables qui utilisent les services en raison de leur condition médicale précaire (chimiothérapie, dialyse, mobilité réduite, etc.).	La note nous a été acheminée et confirmation que le rappel fut fait en rencontre de gestionnaires.
08- Point de service de Témiscaming et de Kipawa	Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Aide financière. Mme dénonce le délai pour recevoir ses allocations de déplacements pour ses r-v en lien avec un handicap reconnu, de même qu'en ce qui concerne les difficultés à obtenir un retour d'appel ou une réponse par courriel lorsqu'elle tente de joindre la personne en charge du traitement des demandes.	Recommandation : Nous informer de sa démarche visant à corriger la problématique survenue récemment et traiter la demande d'allocation de l'usager.	Maintenant, les demandes de remboursement sont acheminées par courriel à l'adresse : 08.ciissat.sad-pph.regional@ssss.gouv.qc.ca. Sinon, il est possible d'aller porter les documents à l'agente administrative sur place. Il n'y a donc plus d'utilisation du courrier interne ce qui diminue le risque de perte de preuves pour les remboursements. La direction a procédé au remboursement.
08- Hôpital d'Amos	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Aménagement des salles de bains et toilettes : Mme dénonce les difficultés d'accès à la salle de bain dans la chambre pour une personne à mobilité réduite.	Recommandation 1: Que le projet d'élargir les portes des salles de toilette de l'unité de médecine et chirurgie soit déposé. Recommandation 2 : Nous adresser un suivi confirmant la préparation d'une liste des salles de toilette accessibles aux personnes à mobilité réduite dans l'Hôpital d'Amos et de sa transmission aux gestionnaires des unités de soins dans l'installation.	Recommandation 1 : La direction n'est pas en mesure de répondre à cette recommandation : les montants des enveloppes disponibles pour les projets viennent d'être reçus de Santé Québec et des coupes importantes sont subies. L'orientation demandée est de faire uniquement les projets ayant une incidence importante sur la dégradation des installations et/ou comportant un risque important pour la sécurité des usagers. Le projet pourrait être soumis au CODIR. Recommandation 2 : La liste des salles de toilettes adaptées a été fournie aux chefs d'unités de soins et le gestionnaire responsable s'engage à se rendre sans délai sur les lieux lorsqu'un signalement est reçu.

AS : Assistance

Concerne une demande d'aide et d'assistance formulée par un usager ou son représentant concernant l'accès à un soin ou un service et l'aide à la formulation d'une plainte auprès d'une autre instance. Les dossiers d'assistances peuvent parfois mener à des mesures mises en place suite à celles-ci. Toutefois, l'équipe du BCPQS n'étant pas impliquée à ce niveau, les mesures ne sont pas recensées par l'équipe.

Instance visée	Motif(s)	Action - Assistance
08- Hôpital de Rouyn-Noranda	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Accessibilité des lieux	Aide concernant un soin ou un service \ Intercession / liaison
08- Centre de réadaptation la Maison	Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Aide financière	Aide concernant un soin ou un service \ Obtention d'un soin ou d'un service
08- Hôpital d'Amos	Accessibilité \ Accès aux documents et aux services offerts au public / (Plan d'action personnes handicapées)	Aide à la formulation d'une plainte \ Information générale
CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Aire de débarcadère	Aide concernant un soin ou un service \ Intercession / liaison
08- HÔPITAL DE VAL-D'OR	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Accessibilité des lieux	Aide à la formulation d'une plainte \ Rédaction
08- HÔPITAL DE VAL-D'OR	Accessibilité \ Accès aux documents et aux services offerts au public / (Plan d'action personnes handicapées)	Aide concernant un soin ou un service \ Référence
08- Centre de réadaptation la Maison	Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Programme de transport-hébergement des personnes handicapées	Aide à la formulation d'une plainte \ Intercession / liaison
08- Centre de réadaptation la Maison	Aspect financier \ Allocation de ressources matérielles et financières \ Besoins spéciaux	Aide concernant un soin ou un service \ Intercession / liaison
08- Centre de réadaptation la Maison	Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Programme de transport-hébergement des personnes handicapées	Aide concernant un soin ou un service \ Intercession / liaison
08- Hôpital de Rouyn-Noranda	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Accessibilité des lieux	Aide concernant un soin ou un service \ Obtention d'un soin ou d'un service
08- Centre de réadaptation la Maison	Aspect financier \ Frais de déplacement / transport \ Programme de transport-hébergement des personnes handicapées	Aide à la formulation d'une plainte \ Rédaction
08- Hôpital de Rouyn-Noranda	Accessibilité \ Accès aux documents et aux services offerts au public / (Plan d'action personnes handicapées)	Aide concernant un soin ou un service \ Démarche d'amélioration

CO : Consultation

Concerne les demandes d'avis portant notamment sur toute question relevant de l'application du régime d'examen des plaintes, des droits des usagers ou de l'amélioration de la qualité des services. Les dossiers de consultation peuvent parfois mener à des mesures mises en place suite à celles-ci. Toutefois, l'équipe du BCPQS n'étant pas impliquée à ce niveau, les mesures ne sont pas recensées par l'équipe.

Instance visée	Motif(s)
08- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle	Organisation du milieu et ressources matérielles \ Conditions d'intervention ou de séjour adaptées \ Aux incapacités de la personne
	Accessibilité \ Accès aux documents et aux services offerts au public / (Plan d'action personnes handicapées)

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.

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. Le PAPH 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, 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

Julie Lahaie

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Audrey Lamonde

Audrey De La Chevrotière

Agentes de gestion du personnel

Éric Beauseigle

Coordonnateur régional des installations matérielles

Serge Larochelle

Coordonnateur régional des services auxiliaires et logistique

Ève-Marie Richard

Chef de service au recrutement, avantages sociaux et rémunération

Comité des usagers (CU) DI-TSA-DP

Alain Couture, coordonnateur

Léandre Lafontaine, membre

Margret Janvier, membre

James Moorhead, membre

Comité des usagers (CUCI) du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Carole Bédard, présidente

Katia Châteauevert

Directrice des programmes DI-TSA-DP

Dominique Doré

Coordonnatrice des programmes DI-TSA-DP

Sébastien Boucher

Chef d'unité en milieu d'hébergement spécialisé Amos

Jessica Labranche-Tousignant

Chef d'unité RAC Le Giron La Sarre

Marie-Ève Dubois

Chef d'unité Robinson et TSA externe

Valérie Brousseau

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

Marie-Ève Pouliot

Gestionnaire en milieu de vie MDAA de Rouyn-Noranda

Martine Branconnier

Adjointe à la direction, DPDI-TSA-DP



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

Québec

