

# BILAN DES ACTIONS | 2023-2024 PLAN D'ACTION | 2024-2025

## À l'égard des personnes handicapées

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

Québec 

Adopté par le conseil d'administration du CISSS de la Gaspésie le 16 octobre 2024

## 1. Introduction

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

### **Article 61.1**

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

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

Créé le 1<sup>er</sup> avril 2015 à la suite de l'adoption de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et de services sociaux (RSSS) notamment par l'abolition des agences régionales, le CISSS de la Gaspésie est au cœur d'un vaste réseau territorial de services (RTS) qui compte cinquante-et-une (51) installations. Il assume la responsabilité populationnelle à l'égard de l'état de santé et de bien-être de tous les Gaspésiens et les Madelinots.

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

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

L'offre de service du CISSS de la Gaspésie se déploie dans les quatre réseaux locaux de services (RLS) sur le territoire de la Gaspésie ainsi qu'aux Îles-de-la-Madeleine.

### **La mission**

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

## La vision

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

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

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

## Nos valeurs

Les valeurs du CISSS de la Gaspésie sont :

### 1. PRÉVOYANCE :

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

### 2. BIENVEILLANCE :

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

### 3. COLLABORATION :

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

**4. COMPÉTENCE :**

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

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

**5. RESPECT :**

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

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



### 3. Engagement de l'organisation à réduire les obstacles

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

### 4. Personnes ou groupes de travail responsables du plan d'action

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

- Alain Vézina, directeur des ressources humaines;
- Gilles Cormier, représentant du conseil d'administration de l'établissement et du comité des usagers – volet réadaptation;
- Francis Boudreau, directeur des Programmes en déficience et en réadaptation physique;
- Harris Cloutier, directeur des services techniques;
- Ann Soucy, directrice des ressources informationnelles;
- Marie-Pierre Gagnon, directrice des services multidisciplinaires;
- Yannick Sauvé, directeur de l'approvisionnement et de la logistique;
- Ghislain Gagnon, directeur général du Regroupement des associations de personnes handicapées Gaspésie-Les-Îles (RAPHGÎ);
- Caroline Stevens, adjointe à la Direction des ressources humaines et chef des ressources humaines du RLS Rocher-Percé;
- Cassandra Lévesque, représentante des communications;
- Laurence Arsenault, ergothérapeute.

Le comité s'est vu confier la responsabilité de veiller au maintien et à l'application des mesures favorables à l'intégration des personnes qui vivent avec une situation de handicap.

Enfin, mentionnons que la personne nommée à titre de coordonnateur des services aux personnes qui vivent avec une situation de handicap est M. Alain Vézina, directeur des ressources humaines pour le CISSS de la Gaspésie. Il est possible de joindre M. Vézina par téléphone au 418 763-3325, poste 2528, par courriel à [alain.vezina.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:alain.vezina.ciSSsgaspesie@ssss.gouv.qc.ca) ou par la poste au 230, route du Parc, Sainte-Anne-des-Monts, Québec, G4V 2C4.

## 5. Adoption et diffusion du plan d'action

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

Le plan d'action est rendu public par le biais du site Internet de l'organisation dans la section *Ma carrière*, sous la rubrique *Accès aux personnes qui vivent avec une situation de handicap* et est disponible en version papier sur demande.

## 6. Plaintes reçues concernant l'accessibilité et les services pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024

En lien avec la demande concernant le Plan d'accès à l'égard des personnes handicapées, nous avons répertorié les dossiers reçus concernant l'accessibilité aux services pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.

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

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

- Trois (3) plaintes ont été reçues en lien avec les délais pour obtenir des services en orthophonie; une recommandation a découlé de l'analyse de l'une d'elles;
- Deux (2) plaintes ont été reçues concernant les délais pour obtenir des services d'ergothérapie; l'une d'elles a mené à une recommandation;
- Deux (2) plaintes concernaient les délais d'accès pour le service d'ophtalmologie du CR;
- Une (1) plainte a été reçue en lien avec les délais pour l'obtention d'une place en ressource à assistance continue;
- Une (1) plainte concernait le délai d'obtention d'une aide technique en mission réadaptation;
- Cinq (5) plaintes concernaient les délais pour la réparation ou l'obtention de pièces au service d'orthèses, prothèses et fauteuils roulants; six (6) recommandations en ont découlé.

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

- Douze (12) plaintes concernaient les difficultés d'accès au Guichet d'accès première ligne; neuf (9) recommandations en ont découlé;
- Six (6) plaintes et une (1) demande d'intervention étaient relatives aux difficultés à joindre différents services en raison de la désuétude du système téléphonique; des recommandations en ont découlé;
- Dix (10) plaintes concernaient les difficultés à joindre le service d'ophtalmologie de l'Hôpital de Maria; les recommandations ont été émises dans tous les dossiers;
- Une (1) demande d'intervention a été reçue concernant les difficultés à joindre le Guichet d'accès du soutien à domicile et une (1) recommandation a été émise.

Si un usager souhaite recevoir le format accessible d'un document ou souhaite déposer une plainte, il peut le faire en communiquant avec M. Alain Vézina, coordonnateur aux services pour les personnes qui vivent avec une situation de handicap au CISSS de la Gaspésie. Il est possible de joindre M. Vézina par téléphone au 418 763-3325, poste 2528.

#### **Accommodement**

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

## 7. Bilan des actions réalisées 2023-2024

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Échéance	État d'avancement	Commentaire
1	<b>Arrimage avec le milieu</b>	Entretenir les relations avec les ressources en employabilité, notamment les centres locaux d'emploi (CLE), les carrefours jeunesse emploi (CJE) et le Service externe de main-d'œuvre (SEMO), en vue de référencement de candidats de talent, incluant les stagiaires et les étudiants.	Nombre de rencontres téléphoniques ou en présence réalisées.	Augmenter les opportunités de collaboration.	DRH	Mars 2024		Dans la dernière année, rencontres avec l'OPHQ, SEMO, CLE, CJE.
2	<b>Méconnaissance du PAPH et de ses objectifs</b>	Réaliser un projet de stages au sein du CISSS de la Gaspésie pour favoriser la réintégration/intégration des personnes qui vivent avec une situation de handicap sur le marché du travail.	Nombre de stages réalisés.	Favoriser l'intégration de travailleurs qui vivent avec une situation de handicap.	DRH	Mars 2024		
		Tenir une activité de sensibilisation à l'attention des directeurs portant sur l'embauche des personnes qui vivent avec une situation de handicap et les mesures d'accommodement possibles.	Démonstration de la tenue de la rencontre et des personnes présentes.	Favoriser l'intégration de travailleurs qui vivent avec une situation de handicap.	DRH	Mars 2024		Quelques rencontres individuelles réalisées.
		Planifier et organiser la diffusion de l'information aux gestionnaires de l'accueil et des activités cliniques ainsi qu'à leur personnel.	Communication de l'information aux gestionnaires.	Favoriser l'intégration de travailleurs qui vivent avec une situation de handicap.	Communication Collaboration : DRH (approche promotion)	Décembre 2023		
		Rédiger une capsule statutaire dans le bulletin interne du CISSS de la Gaspésie portant sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Nombre de capsules publiées dans le bulletin interne du CISSS.	Informé le personnel sur les réalisations en lien avec le PAPH.	Communication	Mars 2024		Calendrier des capsules produit pour l'année 2024-2025.

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Échéance	État d'avancement	Commentaire
2	<b>Méconnaissance du PAPH et de ses objectifs</b>	Réalisation d'activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées, autant avec le personnel qu'avec les comités des usagers.	Bilan des activités de sensibilisation réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Favoriser l'intégration de travailleurs qui vivent avec une situation de handicap.	Déficiences et réadaptation	Juin 2024		
3	<b>Difficulté d'accès aux services</b>	Identifier une liste des services d'interprètes disponibles.	Liste rendue disponible.	Outiller le personnel.	DSM	Décembre 2023		
		Faire connaître la liste d'interprètes aux organismes communautaires et aux municipalités.	Outil de diffusion et de suivi en place.	Outiller le personnel.	DSM	Décembre 2023		
		Réaliser un inventaire des possibilités d'offres en télésanté.	Inventaire réalisé.	Outiller le personnel.	DRI	Mars 2024		
		Identifier un processus qui permettrait l'arrimage entre la prise de rendez-vous et le transport adapté.	Actions requises identifiées.	Outiller le personnel.	DAL-DSM Déficiences et réadaptation	Décembre 2024		
4	<b>Manque de considération de la réalité des personnes qui vivent avec une situation de handicap</b>	Compléter les étapes requises pour assurer l'accessibilité des pages du site Internet du CISSS et du site intranet. Consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires afin de confirmer la mise à niveau.	Nombre de pages du site Internet et du site intranet.	Adapter nos actions.	Communication	Mars 2024		
		Former les responsables de l'approvisionnement et les responsables des services techniques sur l'approvisionnement accessible.	Nombre de personnes ayant participé à la formation de l'OPHQ sur l'approvisionnement accessible.	Adapter nos actions.	DAL	Mars 2024		
		Identifier des mesures particulières d'adaptation requises au plan des mesures d'urgence (PMU).	Actions requises identifiées.	Adapter nos actions.	DST	Décembre 2024		

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Échéance	État d'avancement	Commentaire
4	<b>Manque de considération de la réalité des personnes qui vivent avec une situation de handicap</b>	Analyser l'ensemble des messages d'accueils téléphoniques. Uniformiser les messages d'accueils téléphoniques. Élaborer un bottin des employés et des services à jour à l'attention des réceptionnistes pour chaque RLS.	Nombre de messages d'accueils analysés et enregistrés.	Adapter nos actions.	DSM Collaboration : DRI et communication	Décembre 2024		
		Rappeler aux responsables des services techniques (responsable des immobilisations) l'importance de l'accessibilité universelle dans les projets de rénovation et de construction et équipement. Le directeur transmet un courriel de sensibilisation aux gestionnaires de la DST.	Courriel annuel transmis aux responsables concernés.	Adapter nos actions.	DST	Mars 2024		
		Compléter la mise à jour du portrait sur l'accessibilité des bâtiments et établir une liste des installations avec une accessibilité restreinte. Déterminer les immeubles prioritaires.	Nombre d'installations prioritaires désormais accessibles. Mise à jour du portrait. Priorisation des immeubles.	Adapter nos actions.	DST	Mars 2024		
		Diffuser à tous les organismes une correspondance leur rappelant les principes de l'accessibilité universelle et les sensibiliser à la réalité des personnes qui vivent avec une situation de handicap.	Nombre de feuillets d'information transmis annuellement (au moins 2).	Adapter nos actions.	Communication Responsable PSOC	Février 2024		Nous sommes à redéfinir notre rôle face à cette mesure.

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Échéance	État d'avancement	Commentaire
5	<b>Identifier des mesures qui répondent aux besoins des personnes qui vivent avec une situation de handicap</b>	Réaliser un appel au personnel de l'établissement afin d'identifier des actions porteuses qui pourraient être mises de l'avant dans le PAPH.	Appel réalisé.	Adapter nos actions.	DRH	Mars 2024		
		Ajouter un membre « usager » au comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce membre serait nommé par le comité des usagers du centre intégré (CUCI).	Un membre « usager » siégeant au comité.	Adapter nos actions.	DRH	Décembre 2023		
		Créer une boîte courriel de type « boîte de suggestions » pour le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Faire connaître la boîte courriel et inciter le personnel de l'organisation à l'utiliser pour communiquer avec le comité.	Boîte de courriel créée Démonstration de la diffusion de l'information sur l'accès à la boîte courriel.	Adapter nos actions.	DRH	Mars 2024		

## 8. Plan d'action pour 2024-2025

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Échéance	État avancement	Prochaine action	Commentaire
<b>1</b>	<b>Arrimage avec le milieu</b>	Entretenir les relations avec les ressources en employabilité, notamment, les carrefours jeunesse emploi (CJE) et le Service externe de main-d'œuvre (SEMO), en vue de référencement de candidats de talent, incluant les stagiaires et les étudiants.	Nombre de rencontres téléphoniques ou en présence réalisées.	Augmenter les opportunités de collaboration.	DRH	Mars 2025		Élaborer le calendrier des rencontres.	
<b>2</b>	<b>Méconnaissance du PAPH et de ses objectifs</b>	Identifier les milieux de stages.	Nombre de milieux de stages identifiés.	Favoriser l'intégration de travailleurs qui vivent avec une situation de handicap.	DRH	Décembre 2024		Présentation au CODIR.	
		Réaliser un projet de stages au sein du CISSS de la Gaspésie pour favoriser la réintégration/intégration des personnes qui vivent avec une situation de handicap sur le marché du travail.	Nombre de stages réalisés.	Favoriser l'intégration de travailleurs qui vivent avec une situation de handicap.	DRH	Novembre 2024		Cibler le milieu de stage.	
		Tenir une activité de sensibilisation à l'attention des directeurs portant sur l'embauche des personnes qui vivent avec une situation de handicap et les mesures d'accommodement possibles.	Démonstration de la tenue de la rencontre et des personnes présentes.	Favoriser l'intégration de travailleurs qui vivent avec une situation de handicap.	DRH	Décembre 2024		Présentation au CODIR.	

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Échéance	État avancement	Prochaine action	Commentaire
2	<b>Méconnaissance du PAPH et de ses objectifs</b>	Planifier et organiser la diffusion de l'information aux gestionnaires de l'accueil et des activités cliniques ainsi qu'à leur personnel.	Communication de l'information aux gestionnaires.	Favoriser l'intégration de travailleurs qui vivent avec une situation de handicap.	Communication	Décembre 2024		Rassembler l'information et préparer les visuels requis.	
		Rédiger une capsule statutaire dans le bulletin interne du CISSS de la Gaspésie portant sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Nombre de capsules publiées dans le bulletin interne du CISSS.	Informé le personnel sur les réalisations en lien avec le PAPH.	Communication	En continu		Trouver les sujets.	
		Réalisation et promotion d'activités de sensibilisation dans le cadre des différentes journées et semaines thématiques en lien avec les personnes qui vivent avec une situation de handicap.	Bilan des activités de sensibilisation réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Informé le personnel des activités mises de l'avant pour les personnes qui vivent avec une situation de handicap.	Déficiences et réadaptation	Mars 2025		Établir la planification.	
3	<b>Difficulté d'accès aux services</b>	Identifier une liste des services d'interprètes disponibles.	Liste rendue disponible.	Outiller le personnel.	DSM	Janvier 2025		Arrimage avec la DQÉPÉ.	
		Faire connaître la liste d'interprètes aux organismes communautaires et aux municipalités.	Outil de diffusion et de suivi en place.	Outiller le personnel.	DSM	Mars 2025		Arrimage avec la DQÉPÉ.	
		Réaliser un inventaire des possibilités d'offres en télésanté.	Inventaire réalisé.	Outiller le personnel.	DRI	Mars 2025		Compiler l'inventaire.	
		Identifier un processus qui permettrait l'arrimage entre la prise de rendez-vous et le transport adapté.	Actions requises identifiées.	Outiller le personnel.	DSM	Mars 2025		Évaluer les possibilités technologiques.	

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Échéance	État avancement	Prochaine action	Commentaire
3	<b>Difficulté d'accès aux services</b>	Offrir à l'ensemble du personnel, médecins et bénévoles une formation sur l'accueil des personnes qui vivent avec une situation de handicap.	Nombre de personnes sensibilisées.	Sensibiliser le personnel aux différents types d'incapacité.	DSM	Mars 2025		Identifier la formation.	
		Accessibilité des documents officiels.	% des documents adaptés.	Adapter nos actions.	DSM	Mars 2025		Répertorier les documents visés par la mesure.	
4	<b>Manque de considération de la réalité des personnes qui vivent avec une situation de handicap</b>	Consulter les utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires afin de confirmer la mise à niveau du site Internet dans le but de faire les modifications nécessaires et bonifier la section PAPH.	Nombre de pages du site Internet et intranet accessibles.	Adapter nos actions.	Communication	Février 2025		Identifier les priorités d'actions.	
		Former les responsables de l'approvisionnement et les responsables des services techniques sur l'approvisionnement accessible.	Nombre de personnes ayant participé à la formation de l'OPHQ sur l'approvisionnement accessible.	Adapter nos actions.	DAL	Mars 2025		Identifier les documents et/ou le matériel de formation.	
		Identifier des mesures particulières d'adaptation requises au plan des mesures d'urgence (PMU).	Actions requises identifiées.	Adapter nos actions.	DST	Mars 2025		Mettre à jour plan d'action PMU.	
		Analyser l'ensemble des messages d'accueils téléphoniques.	Nombre de messages d'accueils analysés et enregistrés.	Adapter nos actions.	DRI	Mars 2025		Mise en place du nouveau système.	

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Échéance	État avancement	Prochaine action	Commentaire
4	<b>Manque de considération de la réalité des personnes qui vivent avec une situation de handicap</b>	Uniformiser les messages d'accueils téléphoniques.	Message uniformisé.	Adapter nos actions.	DRI	Mars 2025		Mise en place du nouveau système.	
		Élaborer un bottin des employés et des services à jour à l'attention des réceptionnistes pour chaque RLS.	Bottin téléphonique élaboré et disponible pour les réceptionnistes.	Faciliter la prise en charge.	DRI	Mars 2025		Mise en place du bottin.	
		Rappeler aux responsables des services techniques (responsable des immobilisations) l'importance de l'accessibilité universelle dans les projets de rénovation et de construction et équipement. Le directeur transmet un courriel de sensibilisation aux gestionnaires de la DST.	Courriel annuel transmis aux responsables concernés.	Adapter nos actions.	DST	Septembre 2024 Mars 2025		Mettre le sujet à l'ordre du jour des rencontres statutaires du bureau de projet.	
		Compléter la mise à jour du portrait sur l'accessibilité des bâtiments et établir une liste des installations avec une accessibilité restreinte. Déterminer les immeubles prioritaires et assurer le suivi de l'actualisation du plan de travail.	Nombre d'installations prioritaires désormais accessibles. Mise à jour du portrait. Priorisation des immeubles.	Adapter nos actions.	DST	Février 2025		Déterminer les immeubles prioritaires.	

	Obstacle	Mesure	Indicateur(s) de suivi	Objectif(s)	Responsable(s)	Échéance	État avancement	Prochaine action	Commentaire
4	<b>Manque de considération de la réalité des personnes qui vivent avec une situation de handicap</b>	Diffuser à tous les organismes une correspondance leur rappelant les principes de l'accessibilité universelle et les sensibiliser à la réalité des personnes qui vivent avec une situation de handicap.	Nombre de feuillets d'information transmis annuellement (au moins 2).	Adapter nos actions.	RAPHGÎ	Mars 2025		Identifier le contenu à partager.	
5	<b>Identifier des mesures qui répondent aux besoins des personnes qui vivent avec une situation de handicap</b>	Créer et alimenter une section PAPH sur l'intranet.	Création de la page.	Adapter nos actions.	Communication	Février 2025		Convenir du plan de travail.	
		Réaliser un appel au personnel de l'établissement afin d'identifier des actions porteuses qui pourraient être mises de l'avant dans le PAPH.	Appel réalisé.	Adapter nos actions.	DRH	Mars 2025		Rédaction du sondage.	
		Ajouter un membre « usager » au comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce membre serait nommé par le comité des usagers du centre intégré (CUCI).	Un membre « usager » siégeant au comité.	Adapter nos actions.	DRH	Novembre 2024		Approche de personnes ciblées.	
		Faire connaître la boîte courriel et inciter le personnel de l'organisation à l'utiliser pour communiquer avec le comité.	Boîte de courriel créée Démonstration de la diffusion de l'information sur l'accès à la boîte courriel.	Adapter nos actions.	Communication	Décembre 2024		Produire une communication du type « Saviez-vous que ... »	

## 9. Conclusion

Au cours de l'année 2023-2024, l'établissement a réalisé de belles avancées pour la réalisation de plusieurs actions identifiées à son plan d'action. Les travaux du comité se sont structurés davantage et plusieurs actions ont pu être réalisées ou amorcées. Nous verrons à poursuivre en ce sens à l'intérieur du plan d'action 2024-2025 présenté dans ce document.

En fonction des commentaires reçus, nous avons fait évoluer le plan d'action afin de le rendre plus complet, clair et adapté. Par ce bilan et ce plan d'action, le CISSS de la Gaspésie souhaite traduire ses objectifs afin de répondre aux besoins des personnes qui vivent avec une situation de handicap et de continuer à améliorer les services offerts à la population gaspésienne et madelinienne.