

**PLAN D'ACTION 2018-2020  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET  
DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL**

Bilan 2019-2020

**Une publication de :**

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval  
1755, boul. René-Laennec  
Laval (Québec) H7M 3L9  
Téléphone : 450 688-1010  
Site Web : [www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com)

**Diffusion**

Ce document est disponible en version électronique à l'adresse : [www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com)

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2021  
ISBN : 978-2-550-88334-0 (PDF)

Adopté par le Conseil d'administration le 18 mars 2021

## TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	3
INTRODUCTION .....	4
LE CADRE LÉGAL .....	5
PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS .....	6
ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES .....	8
PERSONNE RESPONSABLE ET GROUPE DE TRAVAIL DU PLAN D'ACTION .....	8
MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION .....	9
PROGRAMMES, MESURES ET INITIATIVES PRISES AFIN D'AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES .....	10
ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	15
IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2018-2020.....	16
COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION.....	29
CONCLUSION .....	30

## INTRODUCTION

Dans un souci de réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes vivant avec un handicap, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval s'est engagé dans une démarche afin d'identifier les principaux obstacles ainsi que les divers moyens à mettre en place pour les surmonter.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et est soutenue par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Le CISSSS de Laval en est à son deuxième plan d'action. Ce document est le reflet de la poursuite des travaux entamés dans le premier plan 2016-2018. Dans le cadre de la rédaction, nous avons intégré les nouveaux enjeux répertoriés en termes d'accessibilité par le groupe de travail qui comprend des représentants de diverses directions du CISSS de Laval et du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL). De plus, se sont joints à cette démarche deux usagers partenaires qui enrichissent les travaux en cours par leur contribution et leur expérience.

Toujours soucieux d'améliorer l'accessibilité aux soins et services, le CISSS de Laval continue de sensibiliser ses employés et travaille avec ses usagers et ses partenaires communautaires afin d'identifier les problématiques vécues sur le terrain pour pouvoir y remédier. Dans cet esprit, nous vous présentons le bilan des réalisations liées à ce plan d'action pour l'année 2019-2020. Nous avons poursuivi nos efforts dans la pleine réalisation de plan d'action 2018-2020 en 2019-2020.

## LE CADRE LÉGAL

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., E-20.1) préconise une approche de responsabilisation. Elle se traduit notamment par de nouvelles responsabilités données à plusieurs acteurs gouvernementaux dans le but de favoriser, dans leur secteur d'activité respectif, l'intégration des personnes handicapées.

Il en est ainsi de l'article 61.1 de la loi qui prévoit que les ministères et la grande majorité des organismes publics adoptent et rendent public annuellement un plan d'action visant l'accessibilité et l'adaptation de leurs services aux personnes handicapées.

« Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, 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 les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »

L'emploi de l'expression « secteur d'activité » traduit bien la préoccupation du législateur de voir ce plan viser l'ensemble des activités. Ce plan d'action doit être élaboré sous l'angle des activités relatives à l'accomplissement de la mission et des objets, de l'exercice des devoirs et des pouvoirs (les programmes, les services, la réglementation, etc.) et les activités incidentes ou accessoires (l'embauche, l'approvisionnement, etc.).

La loi définit une personne handicapée comme « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ». Les concepts de déficience et d'incapacité réfèrent à des réalités propres au corps et à l'esprit d'une personne. Selon la classification du Réseau international sur le processus de production du handicap, celles-ci peuvent être liées, entre autres, à l'audition, à la vision, au langage, aux activités motrices, aux activités intellectuelles, à la santé mentale ou aux comportements.

## PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le CISSS de Laval a été constitué en avril 2015 dans la foulée de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*. Il a pour mission de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité.

Le CISSS de Laval est issu de la fusion des établissements publics de la région de Laval et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval. Il comprend plus de 10 000 employés et regroupe l'ensemble des services de santé et des services sociaux offerts à la population lavalloise.

Pour assurer une véritable intégration des services offerts à la population, le CISSS de Laval est responsable de :

- Planifier, coordonner, organiser et offrir à la population de son territoire l'ensemble des services sociaux et de santé, incluant le volet santé publique;
- Garantir une planification régionale des ressources humaines;
- Assurer la prise en charge de l'ensemble de la population de son territoire, notamment les clientèles les plus vulnérables;
- Assurer une gestion de l'accès simplifié aux services;
- Établir des ententes et des modalités en précisant les responsabilités réciproques et complémentaires avec les partenaires de son réseau territorial de services (RTS) comme les médecins, les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale, les pharmacies et les autres ressources privées, ainsi qu'avec d'autres établissements du réseau.

L'organigramme à jour du CISSS de Laval se retrouve à l'annexe 1 du présent document.

Le CISSS de Laval déploie ses activités au sein de plusieurs bâtiments (adresses), abritant chacun une ou plusieurs installations et missions.

<b>Installations</b>	<b>Adresse</b>
Appartement supervisé pour les jeunes en difficulté Cartier	333, boul. Cartier Ouest
Centre d'hébergement Fernand-Larocque	5436, boul. Lévesque Est
Centre d'hébergement La Pinière	4895, rue Saint-Joseph
Centre d'hébergement Sainte-Dorothée	350, boul. Samson Ouest
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse avenue Laval	189, avenue Laval
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme de Laval	304, boul. Cartier Ouest
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme de Laval boul. Ste-Rose	261, boul. Sainte-Rose
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme Louise-Vachon	4390, boul. Saint-Martin Ouest
Centre de réadaptation en déficience physique boulevard Cartier (Service d'aides techniques de l'Hôpital juif de réadaptation)	560, boul. Cartier Ouest
Centre de réadaptation en dépendance Bienville	2255, rue Bienville
Centre de réadaptation en dépendance de Laval	312, boul. Cartier Ouest
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Laval	310, boul. Cartier Ouest
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Cartier	306, boul. Cartier Ouest
Centre de services ambulatoires de Laval	1515, boul. Chomedey
Centre de services ambulatoires en santé mentale René-Laennec	2008-2012, boul. René-Laennec
Centre multiservices de santé et de services sociaux de Laval	308, boul. Cartier Ouest
CLSC de l'Ouest-de-l'Île	4250, boul. Dagenais Ouest
CLSC des Mille-Îles	4731, boul. Lévesque Est
CLSC du Ruisseau-Papineau	1665, rue du Couvent
CLSC et Centre de services ambulatoires Chomedey	800, boul. Chomedey
CLSC et CHSLD de Ste-Rose	280, boul. du Roi-du-Nord
CLSC et CHSLD Idola-Saint-Jean	250, boul. Cartier Ouest
CLSC et GMF Universitaire du Marigot	1351, boul. des Laurentides
Foyer de groupe 15 <sup>e</sup> Rue	210, 15 <sup>e</sup> Rue
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Chartrand	8420, rue Chartrand
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Honfleur	2405, rue Honfleur
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation des Patriotes	2320, rue des Patriotes
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Lennox	1445, rue Lennox
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Saint-Claude	110, 11 <sup>e</sup> Rue
GMF Ste-Rose	280, boul. Roi-du-Nord
GMF universitaire Laval	1755, boul. René-Laennec
Hôpital de la Cité-de-la-Santé	1755, boul. René-Laennec
Hôpital juif de réadaptation	3205, Place Alton-Goldbloom

## ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES

Le CISSS de Laval a la volonté de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. À cet effet, l'organisation préconise des valeurs d'inclusion, de respect et de cohérence afin que ses actions soient en harmonie avec ses rôles et responsabilités. Le CISSS de Laval s'engage à assurer la participation sociale des personnes handicapées, qu'elles soient employées, clientes ou partenaires.

## PERSONNE RESPONSABLE ET GROUPE DE TRAVAIL DU PLAN D'ACTION

Monsieur Guy Bibeau, directeur des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP), est désigné à titre de responsable du plan d'action pour le CISSS de Laval succédant à M. Gary Stoopler. Madame Geneviève Emond, adjointe au directeur à la direction des programmes de DI-TSA-DP, a agi à titre de coordonnatrice du plan d'action.

Un comité incluant des représentants de plusieurs directions et du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL). Nous avons aussi compté sur la participation initiale d'un employé (M. Jean-Philippe Brabant) ayant des limitations physiques à l'élaboration et au suivi initial du plan d'action avant son départ vers d'autres fonctions en 2018-2019. Les membres de ce comité, en 2019-2020, sont :

- Mme Stéphanie Fournier, adjointe au directeur, Direction de la logistique;
- Mme Hélène Licour, Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval;
- M. Éric Lacroix, chef du service de la dotation, recrutement, PMO et gestion des carrières, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Mme Nancy Radford, agente d'information, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Mme France Morin, chef de la dotation en ressources résidentielles et service d'intégration au travail, Direction DI-TSA-DP;
- M. Zacharia Boursi, coordonnateur des ressources matérielles, Direction des services techniques;
- Mme Paulette Gauvin, usager-partenaire
- Mme Josée Ménard, usager-partenaire

Certains mouvements ont été observés au niveau des membres du comité en 2019-2020. Nous avons intégré deux nouveaux usagers partenaires. Mme Paulette Gauvin et Mme Josée Ménard ont été remplacées par M. Jean Séguin et Mme Christine Tessier. De plus, Mme Kim Joly a remplacé Mme Hélène Licour à titre de représentante du ROPPHL. Mme Stéphanie Fournier, adjointe au directeur de la logistique, est devenue une collaboratrice ad hoc cette année en fonction des objectifs résiduels à travailler. Nous sommes toujours en recrutement d'un nouvel employé partenaire afin d'enrichir notre démarche.

## MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

En collaboration avec les membres du comité du plan d'action, la coordonnatrice du plan d'action assure le suivi de la mise en œuvre de celui-ci. Vous trouverez dans le tableau, à la page 16, les obstacles et mesures retenues pour 2018-2020. Vous serez à même de constater les réalisations faites en 2019-2020 ainsi que les objectifs et éléments résiduels qui seraient à poursuivre dans le cadre de l'élaboration du prochain plan d'action du CISSS.

### Bons coups relevés en 2019-2020

- Maintien de la présence et participation au comité de deux usagers partenaires étant aux prises avec différentes situations de handicap;
- Participation à des ateliers interactifs de sensibilisation de la réalité des personnes en situation de handicap dans les différentes installations du CISSS (Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme (CRDITSA) (304 boul. Cartier Ouest), Hôpital juif de réadaptation, Hôpital de la Cité-de-la Santé, Centre multiservices de santé et de services sociaux (310 boul. Cartier Ouest) en collaboration avec le comité des usagers du CISSS (CUCI) dans le cadre de la semaine des droits des usagers (12 heures) (19 au 27 septembre 2019);
- Article dans la revue virtuelle *Le lien* du CISSS de Laval le 21 juin 2019 intitulé : « *Un projet d'intégration socioprofessionnelle pour l'environnement* ». Les services alimentaires de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé reçoivent deux usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme (CRDITSA) afin d'optimiser la gestion des matières résiduelles et favoriser la santé environnementale. Ces usagers sont responsables de nettoyer les boîtes de conserve et les bouteilles de suppléments recueillies. Cette activité permet une intégration et réadaptation des usagers et encourage, par le fait même, une participation active et inclusive à la société;
- Participation de la coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et de l'adjointe au directeur de la logistique à la conférence de l'Office des personnes handicapées du Québec sur l'approvisionnement accessible du 4 décembre 2019;
- Le Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval a approché le CISSS de Laval dans le cadre de son projet « *Comme toi je, like you I* ». Dans le cadre de cette exposition itinérante d'œuvres d'art faites par des artistes présentant différentes situations de handicap, le CISSS de Laval a procédé à l'exposition de quatre œuvres au sein de ces installations (Centre jeunesse, Hôpital juif de réadaptation, Centre de services ambulatoires de Laval et Hôpital de la Cité-de-la-Santé). Ces œuvres étaient affichées avec un concept interactif de tablettes mobiles afin de tester les connaissances des visiteurs.
- Participation de la coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées au webinaire du Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÈS) le 23 mai 2019.

## **PROGRAMMES, MESURES ET INITIATIVES PRISES AFIN D'AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

### **Développement et mise en place de l'offre de service Agir tôt**

En collaboration avec la direction du programme jeunesse, nous avons développé et mis en place une offre de service qui visent à détecter rapidement les indices de retard de développement chez les jeunes enfants et à leur offrir, ainsi qu'à leur famille, une intervention de stimulation précoce afin de favoriser leur développement optimal. L'équipe du service d'intervention précoce a contribué à l'orientation et la formation du nouveau personnel de l'équipe Agir tôt.

### **Implantation de l'outil de détermination de l'intensité de service (ODIS) au service d'intervention précoce (SIP)**

Nous avons implanté un outil d'évaluation développé par le CIUSSS de la Montérégie Ouest. Cet outil permet d'orienter l'offre de service pour un enfant présentant un trouble du spectre de l'autisme et de déterminer le nombre d'heures d'intervention requises pour répondre aux besoins de l'enfant et de sa famille. Une entente de partenariat a été signée avec le CIUSSS de la Montérégie Ouest dans laquelle nous contribuons aussi à la recherche en cours sur l'outil et à son perfectionnement.

### **Bonification de l'expertise en intervention comportementale intensive (ICI)**

L'ajout d'une psychoéducatrice à l'équipe est venu bonifier l'offre de service. La psychoéducatrice procède aux évaluations développementales des enfants, elle supervise et accompagne les éducateurs dans leurs interventions en assurant un coaching et soutien. La psychoéducatrice est également impliquée dans les situations de crise lorsqu'un enfant présente un bris de fonctionnement important.

### **Participation des usagers à leur plan d'intervention à l'équipe de traitement des accidents vasculaires cérébraux (AVC) et neurologie**

La démarche d'amélioration continue, débutée en 2018-2019, s'est consolidée en 2019-2020 alors que les usagers du programme AVC-Neuro ont été intégrés aux rencontres interdisciplinaires afin qu'ils participent davantage à l'élaboration des objectifs de leur plan d'intervention. Ce projet a été mené en collaboration avec 2 usagers-partenaires.

## **Développement d'une programmation spécifique pour la clientèle ayant subi une blessure médullaire incomplète (blessure causant des lésions à la moelle épinière)**

Une offre de services spécifiques à cette clientèle a été implantée via divers moyens :

- Formation à l'Institut de réadaptation Gingras Lindsay de Montréal de tous les intervenants en soins infirmiers et en réadaptation sur les séquelles et interventions possibles ;
- Capsule offerte à tous, par un physiatre, sur la vessie et les intestins neurogènes;
- Développement de plusieurs outils d'information s'adressant à la clientèle ayant une blessure médullaire incomplète;
- Travail de collaboration entre l'équipe neurologie, la direction des soins infirmiers et un physiatre afin de mettre en place un protocole de rééducation intestinale.

## **Mise en place d'une équipe de soutien rapide à la mise en place de l'aide à domicile**

Une équipe d'auxiliaires aux services de santé et sociaux (ASSS) est dédiée à l'amorce des premiers services de l'aide à domicile en collaboration avec les intervenants de l'équipe de prise en charge et orientation (PECO). Ils s'assurent que tout le matériel et les équipements sont en place pour une prestation de soins sécuritaire. Ils ont un ensemble d'éléments à observer à domicile et transmettent plusieurs informations à l'utilisateur concernant le fonctionnement des services. Les auxiliaires de cette équipe rédigent ensuite, conjointement avec l'intervenant pivot de l'utilisateur, le plan de travail en aide à domicile afin d'assurer une prestation harmonisée de services à domicile.

## **Développement d'une offre de services spécifiques pour l'unité de soins post-aigus de l'Hôpital juif de réadaptation**

À l'automne 2019, des services professionnels ont été ajoutés à l'unité de soins post-aigus (ergothérapie, service social). Ceux-ci s'ajoutaient aux services déjà existants en physiothérapie et en soins infirmiers. L'équipe a travaillé à la mise en place d'une offre de services spécifiques à la clientèle de cette unité et à l'élaboration de divers outils pour que ces services soient organisés de façon efficace (canevas pour rédaction, outil informatique pour suivi des besoins et des demandes, etc.).

## **Trajectoire 0-100 ans**

Le ministère de la Santé et des services sociaux du Québec (MSSS) a entamé une transformation majeure de son organisation de service avec le dépôt, en 2015, de la loi 10. Dans une ère où le partenariat entre, les secteurs communautaires, publics et privés deviennent un incontournable pour offrir une réponse globale aux besoins de la population. Certains concepts doivent être définis pour mettre en place des combinaisons de services répondant aux besoins de la personne et de sa famille et avoir une compréhension commune du parcours de ces personnes dans leur globalité.

Cet objet prioritaire provincial visait notamment l'amélioration:

- De la fluidité des mécanismes de référence efficaces entre professionnels;
- Des délais de réponses aux usagers;
- De l'expérience des usagers;
- De la pertinence des services par une meilleure adéquation avec les besoins des usagers.

C'est suite à ces constats que le CISSS de Laval a emboîté le pas en 2018-2019 pour poursuivre la vision du MSSS d'améliorer l'accès et la fluidité aux soins et services de proximité et réviser l'offre du 1<sup>er</sup> service offert. Ce projet d'envergure s'est décliné au CISSS de Laval en trois volets :

1. GMF avec la délocalisation des professionnels;
2. Trajectoire d'accès aux soins/services interne et les mécanismes de références – clientèle 0-100 an ;
3. Réseau territorial de services lavallois.

Tel que mentionné dans le bilan 2018-2019 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, les travaux accomplis touchent principalement la trajectoire d'accès aux soins et services de proximité offerts à l'interne du CISSS de Laval destinés aux usagers de tous âges. Les travaux amorcés en 2018-2019 se sont réalisés et en 2019-2020, cette démarche est en application et consolidation.

#### **Clarification des offres de services professionnels pour les usagers hébergés**

Nous avons bien défini et clarifié les rôles et responsabilités des différents professionnels pour déterminer quelle offre de service s'applique entre les professionnels de la 1<sup>re</sup> ligne et 2<sup>e</sup> ligne pour les usagers hébergés en ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF). La bonification de l'offre de services professionnels en RI-RTF avec les professionnels du soutien à domicile (SAD) a permis de réduire le délai d'attente pour les usagers.

#### **Soins infirmiers en RI-RTF**

En 2019-2020, nous avons terminé l'assignation des usagers hébergés aux infirmières des services du SAD. Tous les usagers hébergés en RI-RTF ont une infirmière du SAD qui leur procure les soins et suivis dont ils ont besoin. En plus du suivi médical des usagers, du soutien aux intervenants pivots pour les suivis médicaux, elles assurent également la supervision de l'application de la loi 90 pour l'administration de la médication aux usagers.

#### **Accès à la clinique dysphagie de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé pour évaluation**

Les usagers DI-TSA ont maintenant accès à la clinique de dysphagie de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé pour une évaluation complète de la déglutition, ce qui nous permet d'obtenir des recommandations d'experts adaptées à la condition des usagers. Les informations obtenues sont utiles à nos professionnels intervenant en RI-RTF.

### **Bonification de l'offre de service aux ressources déficience physique (DP)**

Afin de rehausser la qualité des services, nous avons mis en place un projet pilote dans les ressources résidentielles en DP avec les éducateurs spécialisés qui assurent un coaching terrain au personnel de la ressource sur l'approche de soins et l'application du plan d'intervention de l'utilisateur.

### **Bonification de l'offre de service au service d'intervention précoce (SIP)**

Nous avons mis en place une trajectoire pour les enfants en bris de fonctionnement. Une identification rapide de ces enfants déclenche une cellule de travail interdisciplinaire qui permet une concertation et un ajustement de l'intensité de l'intervention.

La mise en place de la télé pratique pour les groupes de soutien aux parents en orthophonie et en ergothérapie a permis une augmentation du nombre de participants en raison de la flexibilité et de l'accessibilité de cette modalité.

### **Journée des lésions médullaires - échange gastronomique**

Dans le cadre des journées québécoises des lésions médullaires, l'équipe du programme Trauma spécialisé a organisé un après-midi d'ateliers, tenu le 9 mai 2019, au cours duquel les usagers vivant avec une lésion médullaire ont eu l'occasion d'échanger et apprendre davantage sur la nutrition.

### **Olympiades d'été**

Le 19 septembre 2019, des intervenants des programmes de réadaptation adultes de l'Hôpital juif de réadaptation ont organisé des activités sportives adaptées, dans un esprit de compétition amicale. Cette activité a réuni autant des usagers hospitalisés que des usagers suivis en ambulatoire.

### **Colloque « Mieux comprendre la diversité »**

Nous avons participé à l'animation d'un kiosque par des intervenants des directions Jeunesse, Santé mentale et DI-TSA-DP au colloque « Mieux comprendre la diversité », tenu du 3 au 5 octobre 2019 à Laval.

### **Projet C-Leg**

Une orthésiste du service des aides techniques (SAT) a présenté une demande d'appareil de haute technologie à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) afin que l'utilisateur puisse bénéficier d'une qualité de vie supérieure et plus sécuritaire. L'appareil est une orthèse fémoro-pédieuse intégrant la technologie C-Leg de la compagnie Ottobock. Ce type d'attribution d'appareillage est une première au Québec.

### **Projet bénévoles à la Résidence Louise-Vachon**

À la Résidence Louise-Vachon, nous avons misé sur le développement d'une équipe de bénévoles afin de :

- Donner accès à des moments individuels privilégiés pour les usagers;
- Augmenter la qualité de vie des usagers;
- Augmenter la participation sociale (interne/externe) des usagers;
- Soutenir et procurer un accompagnement individualisé auprès des bénévoles afin de mieux répondre aux besoins des usagers;
- Apporter une certaine reconnaissance sociale.

L'équipe bénévole est composée principalement d'étudiants en psychologie. Cet échange entre les usagers et bénévoles permet de considérer l'utilisateur au cœur d'un projet collectif et de faire connaître la déficience intellectuelle ainsi que le trouble du spectre de l'autisme au sein de la communauté. Ce droit de reconnaissance donne accès à un plus large éventail d'activités, de développement social et d'estime personnelle. Cet accès au loisir, comme droit fondamental, devient plus accessible au quotidien en présence des bénévoles.

## ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Au cours de l'année 2019-2020, trois demandes, ayant pour motif « Droit lié à un handicap », ont été reçues et traitées par le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval.

Ces demandes concernaient l'**organisation du milieu et ressources matérielles** (Organisation spatiale\adaptation des lieux. Les voici :

1. Places réservées à la clientèle présentant des situations de handicap à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé trop éloignées de l'entrée principale. De plus, la pente pour accéder à l'entrée est abrupte pour les usagers devant propulser manuellement leurs fauteuils roulants. Selon la direction des services techniques, une autre entrée est disponible à l'arrière qui serait au même niveau afin de pallier à cette problématique.
2. Les chaises de la salle d'attente à la clinique ambulatoire d'électrophysiologie médicale ne seraient pas adaptées pour les personnes présentant de l'obésité morbide, ce qui entraîne une situation de handicap. Des chaises sans appui-bras ont été achetées et sont maintenant espacées dans la salle d'attente afin de bien accommoder la clientèle.
3. Éloignement du stationnement à l'urgence pour les usagers à mobilité réduite et disponibilité variable des toiles de lève-personne dans les différentes cliniques ambulatoires.

Dans le cadre de cette plainte, le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services a émis quatre recommandations :

- Rédaction et transmission d'une note de service à l'intention du personnel de l'ensemble des cliniques de la direction des services professionnels (DSP). Une note de service a été rédigée et diffusée faisant mention du processus d'utilisation de la toile de lève personne ainsi que la localisation des toiles lorsque celle présente aux cliniques externes n'est pas disponible.
- Achat d'une seconde toile qui sera disponible pour l'ensemble des cliniques, incluant les cliniques ambulatoires et de chirurgie générale (action en cours).
- Élaboration d'un document d'information à l'attention des usagers à mobilité réduite pour expliquer le processus d'utilisation de la toile du lève-personne et clarifier les attentes de l'organisation à l'égard des usagers (action en cours).
- Identification des stratégies de diffusion du document d'information à l'intention des usagers à mobilité réduite (action en cours).

Après analyse du bureau du commissaire, aucune recommandation ou engagement particulier n'a été émis pour les deux premiers éléments rapportés.

## IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2018-2020

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
Communications	Méconnaissance des gestionnaires, du personnel et des médecins en ce qui a trait à leurs responsabilités face à l'accessibilité des soins et services.	Sensibiliser les gestionnaires, le personnel et les médecins à l'importance de l'accessibilité des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de communication bisannuel présentant les différentes actions de communication à mettre en place.</li> </ul>	DRHCAJ (Service des communications) / Coordinatrice du plan d'action	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de plans de communication produits</li> <li>Nombre d'articles publiés dans le journal le Lien</li> <li>Nombre d'infolettres publiées aux gestionnaires</li> <li>Nombre de communiqués de presse produits</li> <li>Nombre et type de rencontres d'information</li> </ul>	<p>Depuis 2016, 3 plans de communications ont été développés (2017-2018, 2019-2020, 2020-2021)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Articles dans le lien (6) :</b>  <i>3 mai 2018</i> : annonce de la journée des lésions médullaires  <i>1<sup>er</sup> juin 2018</i> : Semaine québécoise des personnes handicapées.  <i>1<sup>er</sup> juin 2018</i> : Retour sur la journée des lésions médullaires  <i>21 septembre 2018</i> : Olympiades à HJR  <i>19 octobre 2018</i> : Salon du véhicule adapté à HJR  <i>19 avril 2019</i> : feuillet « Favoriser l'accueil des personnes handicapées »  <i>21 juin 2019</i> : « Un projet d'intégration socioprofessionnelle pour l'environnement »</li> </ul>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
<b>Communications</b>	Méconnaissance des gestionnaires, du personnel et des médecins en ce qui a trait à leurs responsabilités face à l'accessibilité des soins et services.	Sensibiliser les gestionnaires, le personnel et les médecins à l'importance de l'accessibilité des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de communication bisannuel présentant les différentes actions de communication à mettre en place.</li> </ul>	DRHCAJ (Service des communications) / Coordinatrice du plan d'action	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de plans de communication produits</li> <li>Nombre d'articles publiés dans le journal le Lien</li> <li>Nombre d'infolettres publiées aux gestionnaires</li> <li>Nombre de communiqués de presse produits</li> <li>Nombre et type de rencontres d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Articles dans l'infolettre des gestionnaires (2) :</b> <i>31 mai 2018</i> : Faites valoir vos bons coups <i>18 avril 2019</i>: feuillet «Favoriser l'accueil des personnes handicapées »</li> <li><b>Communiqués de presse (1):</b> <i>8 décembre 2018</i> : communiqué de la Journée internationale des personnes handicapées</li> <li><b>Rencontre d'information (1):</b> <i>28 mars 2019</i> : rencontre des cadres présentation du plan d'action et du feuillet. <i>30 avril 2018</i> : présentation au ROPPHL du plan action sur le TSA 2017-2022</li> </ul>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
<b>Communications</b>	Méconnaissance des gestionnaires, du personnel et des médecins en ce qui a trait à leurs responsabilités face à l'accessibilité des soins et services.	Sensibiliser les gestionnaires, le personnel et les médecins à l'importance de l'accessibilité des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de communication bisannuel présentant les différentes actions de communication à mettre en place.</li> </ul>	DRHCAJ (Service des communications) / Coordinatrice du plan d'action	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de plans de communication produits</li> <li>Nombre d'articles publiés dans le journal le Lien</li> <li>Nombre d'infolettres publiées aux gestionnaires</li> <li>Nombre de communiqués de presse produits</li> <li>Nombre et type de rencontres d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Présentation du plan action 2018-2020</b> 14 août 2018 : Présentation au comité de coordination des opérations 12 septembre 2018 : Au comité des usagers HJR 13 septembre 2018 : Au comité des usagers CUCI 20 septembre 2018 : Au CA</li> </ul>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
Approvisionnement	Manque d'équipement adapté pour personnes obèses.	Lorsque requis, assurer un accès à de l'équipement pour personnes obèses.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer avec les personnes responsables des différentes installations pour préciser les requêtes.</li> <li>• Relancer les personnes responsables ne fournissant pas l'information requise afin d'être en mesure de procéder aux acquisitions.</li> <li>• Poursuivre les achats en lien avec les budgets disponibles aux plans de conservation des équipements médicaux et non médicaux.</li> </ul>	Direction de la logistique	Mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des équipements médicaux achetés</li> <li>• Liste des équipements non médicaux achetés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisé</li> <li>• Catalogue des équipements bariatriques complété par le secteur des approvisionnements (mars 2019)</li> <li>• En 2018-2019 : achat de 125 équipements médicaux et non-médicaux bariatriques pour une somme de 67 724\$</li> <li>• En 2019-2020 : achat de 94 équipements médicaux et non-médicaux bariatriques pour une somme de 43 538,24\$ (alèse, draps de positionnement, civières, matelas, harnais, lits).</li> </ul>
	Approvisionnements accessibles *.	Améliorer les processus d'approvisionnement accessibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifier le processus de gré à gré et d'appel d'offres.</li> </ul>	Direction de la logistique	Janvier 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration de la question au requérant si des adaptations ou critères pour les personnes en situation de handicap sont applicables ou pertinents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisé</li> </ul>

\*Mesures en matière d'approvisionnement en biens et services accessibles

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
<b>Bâtiments</b>	Absence de toilette accessible en fauteuil roulant près de l'auditorium Réal-Dubord de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé.	S'assurer que les usagers se déplaçant en fauteuil roulant aient accès à une toilette accessible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les toilettes accessibles dans le secteur.</li> <li>Installer la signalisation appropriée.</li> <li>Réaménager une salle de toilette publique accessible près de l'auditorium Réal-Dubord.</li> </ul>	Direction des services techniques	Juillet 2018 Mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signalisation en place</li> <li>Salle de toilette accessible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisé</li> <li>Réalisé</li> </ul>
	Absence d'automatisation de la porte de la bibliothèque de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé de Laval (ajout au plan d'action en 2018-2019).	Automatiser la porte d'accès à la bibliothèque de l'Hôpital de la Cité de la Santé de Laval.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installer le mécanisme d'ouverture automatisée de la porte de la bibliothèque.</li> </ul>	Direction des services techniques	Mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mécanisme d'ouverture de porte automatisée installé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisé</li> </ul>
	Salles de toilettes principales au rez-de-chaussée de l'Hôpital juif de réadaptation non fonctionnelles pour personnes en fauteuil roulant.	Faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant aux salles de toilettes du rez-de-chaussée de l'Hôpital juif de réadaptation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer les travaux qui ont été planifiés dans les plans et devis.</li> </ul>	Direction des services techniques	Janvier 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salles de toilettes aménagées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisé</li> </ul>
	Enjeux d'accessibilité pour les immeubles du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme de Laval et de l'Hôpital juif de réadaptation.	S'assurer que l'ensemble des immeubles visés répond aux normes d'accessibilité sans obstacle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débuter les travaux inventoriés, correspondant à la priorité 1 en fonction de l'enveloppe budgétaire disponible (accès aux bâtiments, ascenseurs, accès aux pièces, salles de toilettes et installations).</li> </ul>	Direction des services techniques	Mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaux identifiés comme une priorité 1 complétés à 70%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisé</li> </ul>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
Bâtiments	Enjeux d'accessibilité pour les bâtiments construits avant 1976.	S'assurer de l'accessibilité verticale et horizontale de ces bâtiments.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter les correctifs selon le rapport d'architecte déposé en 2017 (Annexe 2).</li> </ul>	Direction des services techniques	Mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux identifiés complétés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisé</li> </ul>
	Accès difficile au 2008-2012 boul. René-Laennec.	Faciliter l'accès à cette installation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer les possibilités considérant l'aspect locatif de cet immeuble.</li> </ul>	Direction des services techniques	Mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation des ouvertures de portes automatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisé</li> </ul>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
Accès aux services	Problématique au niveau de l'accessibilité aux soins et services pour les personnes sourdes et malentendantes.	S'assurer que le CISSS de Laval offre des services accessibles pour les personnes sourdes et malentendantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffuser la nouvelle RPP «Accès aux services d'interprète pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdicécité ».</li> </ul>	DRHCAJ (Service des communications) / Coordonnatrice du plan d'action	Octobre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information transmise dans l'infolettre aux gestionnaires</li> <li>Information transmise dans le journal Le Lien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique et procédure présentée lors d'une rencontre des cadres sont sur l'intranet (RPP 113-2018-DI-TSA-DP)</li> </ul>
	Documents non accessibles.	S'assurer de l'accessibilité des documents offerts au public.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Former des employés du service des communications au sujet de l'accessibilité des PDF sur le site web lavalensante.com.</li> <li>Rechercher et mandater une firme externe pour rendre accessibles les PDF déjà en ligne.</li> <li>Réviser les documents PDF en ligne.</li> <li>Mettre en place un registre des documents adaptés.</li> </ul>	DRHCAJ (Service des communications)	Mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de documents PDF en ligne qui ont été modifiés afin d'être accessibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Embauche d'un nouvel agent d'information aux services des communications en mars 2019 ayant le mandat de revoir le site web afin que ce dernier soit plus facile à utiliser. Il s'assurera que chaque nouveau document PDF déposé soit accessible</li> <li>Nombre de documents modifiés : aucun au 31 mars 2019</li> <li>Nombre de documents PDF accessibles au 31 mars 2020 : 1</li> <li>La nouvelle stratégie est plutôt de rendre l'information disponible en HTML le plus possible plutôt qu'en PDF. Formation des employés du service des communications a été remise en raison de la pandémie (intégration au prochain plan d'action).</li> </ul>

Bilan 2019-2020 du Plan d'action 2018-2020 à l'égard des personnes handicapées

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
Accès aux services	Méconnaissance du personnel de l'accueil des éléments à considérer pour intervenir auprès des personnes handicapées.	Informier le personnel de l'accueil sur les éléments à considérer afin de faciliter l'échange avec les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire un document écrit pouvant être affiché aux différents postes d'accueil.</li> <li>• Sensibiliser les gestionnaires.</li> <li>• Identifier le mode de diffusion / formation.</li> <li>• Diffuser l'information en lien avec l'utilisation de ce document.</li> </ul>	DRHCAJ (Service des communications) / Coordonnatrice du plan d'action Logistique / DSP / DSI	Mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Production du document</li> <li>• Présentation à la rencontre des cadres</li> <li>• Diffusion du document et formation dans les différentes installations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Production, impression et distribution du feuillet pour favoriser l'accueil des personnes en situation de handicap (mars 2019) - réalisé</li> <li>• Présentation à la rencontre des cadres du 28 mars 2019 - réalisé</li> <li>• Également disponible sur la page intranet de l'accessibilité des personnes handicapées (mars 2019) - réalisé</li> </ul>
					Mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation/diffusion de l'information dans les installations : diffusion de l'information réalisée mais formation reportée en raison de la pandémie (intégration au prochain plan d'action)</li> <li>• Sondage pour tester les connaissances auprès du personnel aurait dû être fait au printemps 2020 mais reporté à l'hiver 2020/21 en raison de la pandémie (intégration au prochain plan d'action)</li> </ul>	

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
Ressources humaines	Préoccupation des gestionnaires face à l'embauche de personnes handicapées pour des postes réguliers.	Promouvoir l'embauche de personnes handicapées au CISSS de Laval.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacter les services spécialisés en main d'œuvre de la région afin d'établir des liens de collaboration, face à l'embauche de personnes ayant des limitations fonctionnelles.</li> </ul>	DRHCAJ	Décembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de personnes embauchées provenant des universités/centres locaux d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Embauche de 4 personnes en situation d'handicap en 2018-2019</li> <li>Mesures d'accommodement effectuées pour les employés (2018-2019): <ul style="list-style-type: none"> <li>Validation de l'accessibilité en fauteuil roulant dans un service administratif particulier.</li> <li>Installation d'une unité ergonomique personnelle sur un poste de travail permettant d'ajuster la hauteur de l'écran.</li> <li>Installation d'un logiciel de reconnaissance vocale pour un employé ayant perdu des fonctions au niveau des membres supérieurs.</li> <li>Achat d'un stéthoscope amplifié pour contrer un problème d'audition.</li> </ul> </li> <li>Embauche de 10 personnes en situation d'handicap en 2019-2020</li> </ul>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
<b>Ressources humaines</b>	Préoccupation des gestionnaires face à l'embauche de personnes handicapées pour des postes réguliers.	Promouvoir l'embauche de personnes handicapées au CISSS de Laval.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacter les services spécialisés en main d'œuvre de la région afin d'établir des liens de collaboration, face à l'embauche de personnes ayant des limitations fonctionnelles.</li> </ul>	DRHCAJ	Décembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de personnes embauchées provenant des universités/centres locaux d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>144 personnes salariées présentent une situation de handicap au CISSS de Laval</li> <li>Mesures d'accommodement effectuées pour les employés (2019-2020): 17 accommodements ont été faits. <ul style="list-style-type: none"> <li>Relocalisation dans d'autres secteurs en fonction suite à des limitations fonctionnelles permanentes.</li> </ul> </li> <li>Démarches de sensibilisation à l'embauche auprès de diverses institutions : Université de Montréal, Université du Québec à Montréal, Université McGill, Université Concordia et CÉGEP Montmorency (mars 2019)</li> </ul>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
Ressources humaines	Préoccupation des gestionnaires face à l'embauche de personnes handicapées pour des postes réguliers.	Promouvoir l'embauche de personnes handicapées au CISSS de Laval.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacter les services spécialisés en main d'œuvre de la région afin d'établir des liens de collaboration, face à l'embauche de personnes ayant des limitations fonctionnelles.</li> </ul>	DRHCAJ	Décembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de personnes embauchées provenant des universités/centres locaux d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation de la DRHCAJ à une formation sur l'amélioration des processus d'embauche des personnes handicapées : formation donnée par le Conseil du patronat du Québec (CPQ), le regroupement des organismes spécialisés en emploi des personnes handicapées (ROSEPH) et le Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (CRISPESH) (21 janvier 2019)</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser la politique de dotation du personnel non cadre afin d'y intégrer les informations contenues dans le cadre de référence sur le soutien et la réintégration au travail : « Vers une approche axée sur la collaboration et la participation active de l'employé ».</li> </ul>		Suite aux négociations locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique révisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporté au prochain plan d'action</li> </ul>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
Ressources humaines	Préoccupation des gestionnaires face à l'intégration socioprofessionnelle des personnes handicapées.	Promouvoir l'intégration dans des activités socioprofessionnelles de personnes handicapées au CISSS de Laval.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les orientations découlant du programme d'accessibilité à l'emploi lors d'une rencontre de cadres et annoncer les changements à venir.</li> <li>Diffuser le programme d'accessibilité à l'emploi aux cadres.</li> </ul>	DRHCAJ	Suite aux négociations locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information diffusée dans l'infolettre aux gestionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporté au prochain plan d'action</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffuser la description des services des programmes d'intégration au travail en DI-TSA et DP.</li> </ul>	Direction des programmes de DI-TSA et DP	Mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de personnes ayant intégré des activités socioprofessionnelles au CISSS de Laval</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre usagers ayant intégré des activités socioprofessionnelles au CISSS (2018-2019): DI-TSA : 16 usagers DP : 2 usagers</li> <li>Nombre usagers ayant intégré des activités socioprofessionnelles au CISSS (2019-2020): DI-TSA : 12 usagers DP : 0 usagers</li> <li>Mise à jour des 2 dépliants pour les clientèles DI-TSA et DP : réalisé 2019-2020</li> </ul>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2018-2020
Ressources humaines	Préoccupation des gestionnaires face à l'intégration socioprofessionnelle des personnes handicapées.	Promouvoir l'intégration dans des activités socioprofessionnelles de personnes handicapées au CISSS de Laval.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffuser la description des services des programmes d'intégration au travail en DI-TSA et DP.</li> </ul>	Direction des programmes de DI-TSA et DP	Mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information diffusée dans l'infolettre aux gestionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion des 2 dépliants : reportée et tributaire des travaux sur les négociations (intégration au prochain plan d'action)</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter lors d'un CRT le cadre de référence sur le soutien et la réintégration au travail : « Vers une approche axée sur la mobilisation et la participation active de l'employé ».</li> </ul>	DRHCAJ	Suite aux négociations locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme d'accessibilité présenté aux syndicats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporté au prochain plan d'action.</li> </ul>

## **COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION**

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts par le CISSS de Laval aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Madame Geneviève Emond  
Adjointe au directeur  
Direction des programmes DI-TSA et DP  
CISSS de Laval  
304 boul. Cartier Ouest  
Laval (Québec) H7N 2J2  
Tél. : 450 972-2099, option 1, poste 42040  
Courriel : [genevieve.emond.cisslav@ssss.gouv.qc.ca](mailto:genevieve.emond.cisslav@ssss.gouv.qc.ca)

## CONCLUSION

Le bilan 2019-2020 du Plan d'action 2018-2020 à l'égard des personnes handicapées du CISSS de Laval a été adopté par le Conseil d'administration le 18 mars 2021.

En conformité avec l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, le CISSS de Laval rendra disponible son plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur son site Web en un format adapté.

Le CISSS de Laval en profite pour souligner et remercier les membres du groupe de travail pour leur apport judicieux et leur soutien tout au long de l'élaboration et suivi du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la région de Laval.

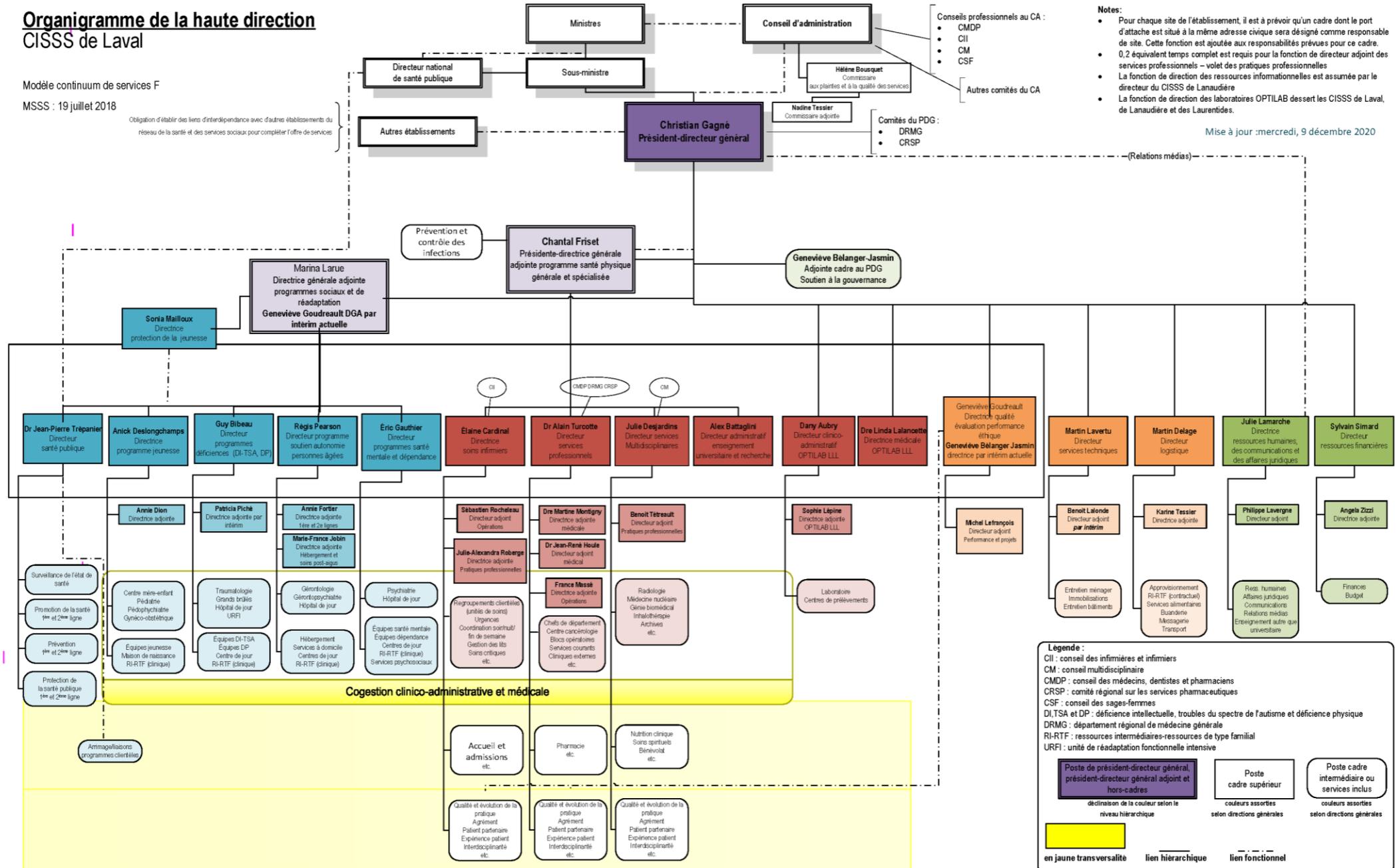
# ANNEXE 1 Organigramme CISSS

## Organigramme de la haute direction CISSS de Laval

Modèle continuum de services F

MSSS : 19 juillet 2018

Obligation d'établir des liens d'interdépendance avec d'autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux pour compléter l'offre de services



## Annexe 2 – Plan d’action DST

2020-03-31

### Annexe 2 - Accessibilité pour les personnes handicapées

					Plan d’action	
Installation	Description	Non-Conformité	Correction à apporter	Emplacement	Action	Date
CLSC Ruisseau-Papineau	Accès au bâtiment	Rampes - Inclinaison	Pente d'au plus 1:12	RDC: Entrée principale	À reporter	2021-2023
CLSC Ruisseau-Papineau	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Dénivellation	Aucune main courante pour la rampe au sous-sol	Sous-sol: 008	Réalisé	mars-20
CLSC Ruisseau-Papineau	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Largeur d'un parcours	Largeur libre d'au moins 920 mm, sous réserve de la section 3.8.3.	RDC: 123.1	À reporter	2021-2023
CLSC Ruisseau-Papineau	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Largeur libre	Minimum 800 mm lorsque la porte est en position ouverte; tenir compte de la quincaillerie.	RDC: 112	À reporter	2021-2023
CLSC Ruisseau-Papineau	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Dégagement	Minimum 300 mm du côté de la gâche, dans le sens de l'ouverture de la porte. Min. 600 mm du côté de la gâche, en sens inverse de l'ouverture de la porte.	Sous-sol: 003, 008 RDC: 112, 121, 124 Étage: 204, 210, 225, et 226	À reporter	2021-2023
CLSC Ruisseau-Papineau	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Quincaillerie	Barres à tirer ou poignées à levier à extrémité recourbée.	Sous-sol: 008 RDC: 104, 106, 108-119, 119.1, 121-121.1 Étage: 202A, 202B-213, 215, 217-221, 223-226	Réalisé	mars-20
CLSC Ruisseau-Papineau	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Hauteur des commandes	Comprise entre 400 mm et 1200 mm du plancher.	Sous-sol: C-001, RDC: C-101, Étage: C-200	À reporter	2021-2023
CLSC Ruisseau-Papineau	Transport vertical	Équipements	Synthétiseur vocal annonçant les étages; caractères en braille; signaux sonores indiquant le sens de déplacement.	Sous-sol: ASC-1, RDC: ASC-1, Étage: ASC-1	À reporter	2021-2023
CLSC Ruisseau-Papineau	Salles de toilettes	Dégagement	Aucune dimension inférieure à 1700 mm. Une aire libre d'au moins 1500 mm de diamètre à l'intérieur. Poignée intérieure située à une distance de 200 mm à 300 mm des charnières, installée entre 900 mm et 1000 mm au-dessus du plancher. Dégagements pour les appareils sanitaires conformes aux exigences pour salles de toilettes grand public.	Sous-sol: 003	À reporter	2021-2023
CLSC Ruisseau-Papineau	Comptoirs	Exigences	Section sans obstacles exigée sur les comptoirs de plus de 2m de longueur.	RDC: 103	À reporter	2021-2023
CLSC Ruisseau-Papineau	Fontaines	Exigences	Hauteur des fontaines au rez-de-chaussée et à l'étage à 1000mm du plancher.	RDC: 101, RDC: 100	À reporter	2021-2023
CLSC Ruisseau-Papineau	Téléphones publics	Exigences	: Si des comptoirs pour téléphones publics sont prévus, ils doivent avoir une surface d'au moins 305 mm de profondeur.	RDC: 100	À reporter	2021-2023
CLSC Marigot - Service courant	Espaces extérieurs	Allée de circulation latérale	Minimum 1500 mm. L'allée peut être partagée entre 2 places.	RDC: 50	Réalisé	déc-19
CLSC Marigot - Service courant	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Dénivellation	Pente d'au plus 1:12	RDC: C-04	À reporter	2021-2023
CLSC Marigot - Service courant	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Largeur libre	Minimum 800 mm lorsque la porte est en position ouverte; tenir compte de la quincaillerie.	RDC: 8A, 8B, ÉTAGE: 109A-109B	À reporter	2021-2023
CLSC Marigot - Service courant	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Dégagement	Minimum 300 mm du côté de la gâche, dans le sens de l'ouverture de la porte. Min. 600 mm du côté de la gâche, en sens inverse de l'ouverture de la porte.	RDC: 18, 21-22, 27A, 27E, 36, 38, C-01, C-02 ÉTAGE: 100, 114, 122	À reporter	2021-2023
CLSC Marigot - Service courant	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Quincaillerie	Barres à tirer ou poignées à levier à extrémité recourbée.	RDC: 01-02, 04-07, 08A, 08B, 15, 18, 20-22, 26, 29A-29D, 30-31, 34-36, 38-39, 41, 41A ÉTAGE: 100-104, 106, 107, 110-116, 118, 119, 121, 122, 124, 126	Réalisé	mars-20
CLSC Marigot - Service courant	Transport vertical	Commandes	Comprise entre 400 mm et 1200 mm du plancher.	RDC: ASC-1, ÉTAGE: ASC-1	Réalisé	déc-19
CLSC Marigot - Service courant	Signalisation	Entrées	Pictogramme signalant les entrées sans obstacles.	RDC: 00, ESC-01	Réalisé	mars-20
CLSC Marigot - Service courant	Signalisation	Salles de toilettes, ascenseurs, stationnements	Pictogramme signalant chacune de ces fonctions. Si une salle de toilettes n'est pas sans obstacle sur un étage pour lequel un parcours sans obstacles est exigé, un pictogramme doit indiquer l'emplacement des salles de toilettes sans obstacles	RDC: ASC-1, ÉTAGE: ASC-1	Réalisé	mars-20

CHSLD Fernand-Larocque	Espaces extérieurs	Parcours sans obstacles	Requis entre un stationnement extérieur et le bâtiment, et entre au moins un niveau de stationnement intérieur, si desservi par ascenseur.	Sous-sol: Extérieur (arrière)	À reporter	2021-2023
CHSLD Fernand-Larocque	Espaces extérieurs	Allée de circulation latérale	Minimum 1500 mm. L'allée peut être partagée entre 2 places.	Sous-sol: Extérieur (arrière), RDC: Extérieur (côté latéral)	À reporter	2021-2023
CHSLD Fernand-Larocque	Accès au bâtiment	Seuils	Maximum 13 mm et biseautés.	Sous-sol: 081	À reporter	2021-2023
CHSLD Fernand-Larocque	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Dénivelation	Pente d'au plus 1:12	Niv 3: C-300, C-301	Réalisé	déc-19
CHSLD Fernand-Larocque	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Largeur d'un parcours	Largeur libre d'au moins 920 mm, sous réserve de la section 3.8.3.	Sous-sol: 081	À reporter	2021-2023
CHSLD Fernand-Larocque	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Largeur libre	Minimum 800 mm lorsque la porte est en position ouverte; tenir compte de la quincaillerie.	Niv 3: 311, 313	À reporter	2021-2023
CHSLD Fernand-Larocque	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Dégagement	Minimum 300 mm du côté de la gâche, dans le sens de l'ouverture de la porte. Min. 600 mm du côté de la gâche, en sens inverse de l'ouverture de la porte.	Sous-sol: 025B RDC: 112, 116 Niv 2: 204, 215, Niv 3: 302, 311-313, 317 Niv 4: 406A, 411, 415	À reporter	2021-2023
CHSLD Fernand-Larocque	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Quincaillerie	Barres à tirer ou poignées à levier à extrémité recourbée.	Sous-sol: 023, Niv 2: A206, 210, Niv 3: 302, 303, 305, Niv 4: 404-406	Réalisé	mars-20
CHSLD Fernand-Larocque	Transport vertical	Équipements	Synthétiseur vocal annonçant les étages; caractères en braille; signaux sonores indiquant le sens de déplacement.	Niv 2: ASC-01, ASC-02 Niv 3: ASC-01, ASC-02	Réalisé	déc-19
CLSC Marigot - Service à domicile	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Dégagement	Minimum 300 mm du côté de la gâche, dans le sens de l'ouverture de la porte. Min. 600 mm du côté de la gâche, en sens inverse de l'ouverture de la porte.	3ÈME: 301, 303-1, 303-2, 303-3, 321, 322 5ÈME: 500, 502, 504, 504- 1, 509-511, 519, 523, 525, 526, 528, 532, 544, 558, 565, 576, 586, 587	À reporter	2021-2023
CLSC Marigot - Service à domicile	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Quincaillerie	Barres à tirer ou poignées à levier à extrémité recourbée.	3ÈME: 303-1, 303-2, 303- 3, 310, 321. 322 5ÈME: 506-507, 515-517, 546, 565, 579, 582, 583, 586	Réalisé	mars-20
CLSC Marigot - Service à domicile	Transport vertical	Équipements	Synthétiseur vocal annonçant les étages; caractères en braille; signaux sonores indiquant le sens de déplacement.	5ÈME: ASC-1, ASC-2	Réalisé	mars-20
CLSC Marigot - Service à domicile	Transport vertical	Commandes	comprise entre 400 mm et 1200 mm du plancher.	5ÈME: ASC-1, ASC-2	Réalisé	mars-20
CLSC Mille-îles	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Dégagement	Minimum 300 mm du côté de la gâche, dans le sens de l'ouverture de la porte. Min. 600 mm du côté de la gâche, en sens inverse de l'ouverture de la porte.	400-402, 406,-407, 409, 412, 413, 413-A, 415, 419, 423, 426, 431, 432-2, 438	À reporter	2021-2023
CLSC Mille-îles	Circulation à l'intérieur du bâtiment	Quincaillerie	Barres à tirer ou poignées à levier à extrémité recourbée.	403, 412,424, 434-436, 438	Réalisé	mars-20

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval**

**Québec** 