

Plan d'action 2024-2026

à l'égard des personnes handicapées

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

Québec 

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

Diffusion

Ce document est disponible en version électronique à l'adresse : 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, 2024

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2024

ISBN PDF : 978-2-550-99053-6

Adopté par le Conseil d'administration le 24 octobre 2024

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
IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2024-2026	9
COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	14
CONCLUSION	15

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 ces 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).

La direction DI-TSA-DP, porteuse du plan d'action au CISSS de Laval, a vécu plusieurs changements au cours de l'année 2023-24. Ainsi, il a été convenu avec l'OPHQ que le plan d'action 2020-23 soit prolongé d'une année, afin d'y intégrer l'année 2023-24.

Le CISSSS de Laval en est donc à son quatrième plan d'action qui s'échelonnara de 2024 à 2026. Ce plan reflète la poursuite de certains travaux entamés lors des plans d'action précédents auxquels s'ajoutent de nouveaux objectifs. Ceux-ci font suite à de nouveaux enjeux répertoriés en termes d'accessibilité par le groupe de travail qui comprend des représentants de diverses directions du CISSS de Laval, du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL) et des usagers-partenaires.

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 comprend plus de 13 000 employés et regroupe l'ensemble des services de santé et des services sociaux offerts à la population lavalloise. Ses équipes font preuve d'agilité et de créativité afin de prendre soin de la population en cohérence avec ses valeurs qui sont la bienveillance, l'audace, l'innovation et la collaboration.

Pour assurer une véritable intégration des services offerts à la population, le CISSS de Laval est au cœur du réseau territorial de services (RTS) lavallois et est responsable de :

- Assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire sociosanitaire, incluant le volet santé publique;
- Assumer une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire socio-sanitaire;
- Veiller à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions, (CH, CLSC, CHSLD, CPEJ, CR), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales;
- Conclure des ententes avec les autres installations et 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'organigramme 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 :

Installations	Adresse
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
CHSLD Val-des-Brises	3155, boul. Michel-Ange
CLSC de l'Ouest-de-l'Île	4250, boul. Dagenais Ouest
CLSC des Mille-Îles	4731, boul. Lévesque Est
CLSC et centre de services ambulatoires 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 ^e Rue	210, 15 ^e 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 ^e 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
Maison des aînés de Chomedey	540, boul. des Prairies

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

Madame Stéphanie Lavoie, directrice des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP), est désignée à titre de responsable du plan d'action pour le CISSS de Laval. Madame Stéphanie Laurin, adjointe à la directrice des programmes en DI-TSA-DP par intérim, agit à titre de coordonnatrice du plan d'action.

Un comité incluant des représentants de plusieurs directions, du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL) ainsi que deux usagers partenaires ayant des limitations physiques et sensorielles collaborent à l'élaboration et au suivi du plan d'action. Les membres de ce comité sont les suivants :

- M. Benoit Lalonde, directeur-adjoint, Direction des services techniques (DST);
- M. Frédéric Berthiaume, chef de service dotation, Direction des ressources humaines (DRH);
- Mme Élisabeth Labelle, conseillère-cadre intérimaire – service aux cadres, Direction des ressources humaines;
- Mme Marie-Pier Thériault, chef du service de soutien à la gestion de la présence au travail, Direction des ressources humaines;
- Mme Kim Joly, directrice générale, Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL);
- M. Christian Hébert, conseiller-cadre service à la clientèle, Direction des communications, affaires juridiques et affaires corporatives (DCAJAC);
- Mme Isabelle Miller, conseillère en communications, Direction des communications, affaires juridiques et affaires corporatives;
- Mme Geneviève Payeur, chef d'unité de l'UTRF interne et externe, Direction de soutien à l'autonomie des personnes âgées – Services 1^{re} et 2^e ligne gériatrique (DSAPA);
- Mme Claudia Tremblay, adjointe à la directrice – volet clinique, Direction jeunesse;
- Mme Kathleen Bilodeau, adjointe au directeur du programme santé mentale et dépendance
- Mme Corinne Pinsonneault, adjointe au directeur général adjoint – volet communautaire et partenariats dans le milieu;
- Mme Karine Tessier, directrice Logistique;
- Josée-Anne Muir, chef de services, Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficiences physiques (DI-TSA-DP);
- Mme Stéphanie Laurin, adjointe à la directrice DI-TSA-DP par intérim;
- Mme Marie-Josée Blain, représentante du comité des usagers du CISSS de Laval;
- Mme Dominique Pilon, usagère-partenaire;
- Mme Michèle S, usagère-partenaire.

IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2024-2026

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Communications	Méconnaissance des gestionnaires, du personnel et des médecins en ce qui a trait à leurs responsabilités face à l'accessibilité aux 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"> Poursuivre la publication régulière d'articles dans le journal Le Lien, de communiqués ou autres publications, en lien avec l'accessibilité des personnes handicapées. 	DCAJCA	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de publications annuelles
	Outils de communication non accessibles.	S'assurer de l'accessibilité des documents offerts au public.	<ul style="list-style-type: none"> Procéder à l'évaluation du site web du CISSS de Laval en collaboration avec des usagers-partenaires et des organismes communautaires représentant divers handicaps. 	DCAJCA	Février 2025	<ul style="list-style-type: none"> Réception de l'évaluation du groupe de travail
			<ul style="list-style-type: none"> Identifier les améliorations possibles du site web, suite à l'évaluation reçue. 	DCAJCA	Juin 2025	<ul style="list-style-type: none"> Liste des améliorations produite
			<ul style="list-style-type: none"> Procéder aux améliorations du site web. 	DCAJCA	Mars 2026	<ul style="list-style-type: none"> Exécution des changements au site web
			<ul style="list-style-type: none"> Impliquer des usagers-partenaires dans la révision des documents qui s'adressent au public. 	DCAJCA DSM Toutes les directions	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de projets de révision de documents avec l'apport d'usagers-partenaires

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Approvisionnement	Méconnaissance des processus liés à l'approvisionnement accessible de la part de l'ensemble du personnel et des fournisseurs.	Informer les requérants des critères d'accessibilité afin qu'ils puissent bien identifier leurs besoins lorsqu'ils rédigent un devis d'appels d'offres.	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer les critères d'accessibilité dans une liste de vérification, disponible lors de la rédaction d'un devis d'appel d'offres. 	Direction de la logistique	Mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> Liste de vérification intégrée au processus d'approvisionnement
		Favoriser un approvisionnement accessible auprès des fournisseurs du CISSS.	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer des notions de traitement juste et équitable des employés et sous-traitants des fournisseurs (non-discrimination basée sur un handicap) dans le code de conduite des fournisseurs du CISSS. 	Direction de la logistique	Mars 2026	<ul style="list-style-type: none"> Code de conduite produit et diffusé

	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Bâtiment	Difficultés d'accessibilité des bâtiments du CISSS.	Améliorer l'accessibilité des bâtiments du CISSS pour les personnes en situation de handicap.	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un mécanisme de suivi des rapports d'évaluation de la brigade Axecible. 	DCAJCA	Octobre 2024	<ul style="list-style-type: none"> Mécanisme de suivi mis en place Nombre de rapports reçus
			<ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi des rapports reçus de la brigade Axecible et procéder à des modifications d'aménagements physiques lorsque pertinent. 	DCAJCA/ Toutes les directions	Mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de rapports ayant donné lieu à des modifications
			<ul style="list-style-type: none"> Assurer la réfection de l'entrée principale du CHSLD Fernand-Larocque. 	DST	Mars 2026	<ul style="list-style-type: none"> Entrée du CHSLD réaménagée
			<ul style="list-style-type: none"> Procéder à la construction de la maison alternative selon les normes d'accessibilité en vigueur 	DST	Mars 2026	<ul style="list-style-type: none"> Maison alternative construite
			<ul style="list-style-type: none"> Revoir l'organisation des cases de stationnement pour personnes à mobilité réduite dans toutes les installations. 	DST	Mars 2026	<ul style="list-style-type: none"> Cases de stationnement mieux définies et identifiées
			<ul style="list-style-type: none"> Dégager des espaces pour les personnes en fauteuil roulant dans les salles d'attente de la CSL, HJR et des CLSC. 	DI-TSA-DP/ DST	Mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de salles d'attente réaménagées

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Accès aux services	Méconnaissance du personnel des éléments à considérer pour intervenir auprès des personnes handicapées.	Former le personnel qui accueille les usagers sur les éléments à considérer afin de faciliter l'échange avec les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Offrir la formation Axecible au personnel d'accueil des différents services, aux agents de sécurité et aux bénévoles. 	DI-TSA-DP /DRH/ ROPPHL (partenariat)	Mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes ayant assisté à la formation
		Sensibiliser l'ensemble du personnel sur l'accueil des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser les capsules d'Autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées à l'ensemble du personnel.</i> 	DI-TSA-DP	Décembre 2024	<ul style="list-style-type: none"> Capsules diffusées dans le journal Le Lien ou via un communiqué
	Difficulté d'accès aux services d'interprétation pour les personnes sourdes.	Faciliter l'accès aux services d'interprètes pour les personnes sourdes	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser l'information sur la procédure d'accès aux services d'interprétation sur le site web du CISSS de Laval et sur les téléviseurs diffuseurs d'informations générales 	DCAJAC	Décembre 2024	<ul style="list-style-type: none"> Site web mis à jour Information diffusée sur les téléviseurs
			<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des tablettes au service de l'urgence de la Cité-de-la-santé pour permettre un service d'interprète en ligne en situation d'urgence. 	DSI/ DI-TSA-DP	Mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de tablettes disponibles Nombre de personnes ayant utilisé les tablettes
	Méconnaissance du personnel et des usagers de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (Politique sur l'accès)</i>	Informer le personnel et les usagers sur les principes de la <i>Politique sur l'accès</i>	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser certains éléments clés de la <i>Politique sur l'accès</i> dans le journal Le Lien Diffuser l'information pertinente sur les téléviseurs d'informations générales. 	DCAJAC	Mars 2026	<ul style="list-style-type: none"> Article diffusé Information diffusée sur les téléviseurs

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Ressources humaines	Méconnaissance quant aux éléments à considérer lors de l'embauche des personnes handicapées (poste régulier).	Promouvoir l'embauche de personnes handicapées au CISSS de Laval.	<ul style="list-style-type: none"> Consolider les liens de collaboration, face à l'embauche de personnes ayant des limitations fonctionnelles avec les services spécialisés en main d'œuvre de la région 	DRH	Mars 2026	<ul style="list-style-type: none"> Corridor de service établi avec l'Étape Nombre de personnes embauchées dans l'année présentant des limitations suite à une situation de handicap / nombre total d'embauches Total de personnes en situation de handicap à l'emploi
			<ul style="list-style-type: none"> Diffuser le programme d'accès à l'égalité à l'emploi 2023-2028 et sa cible pour le groupe des personnes handicapées aux gestionnaires. 	DRH	Décembre 2024	<ul style="list-style-type: none"> Programme et cible diffusés
	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"> Offrir des places de stage dans le cadre du programme Duo-Emploi Développer des milieux d'intégration en activités socio-professionnelles au sein du CISSS de Laval. 	DI-TSA-DP	Mars 2026	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de places occupées / Nombre de places proposées dans le cadre du programme Duo-Emploi Nombre de personnes ayant intégré des activités socioprofessionnelles au sein du CISSS de Laval Nombre de places développées au CISSS de Laval
			<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que les gestionnaires reçoivent un support lors de l'intégration de personnes handicapées en activité socioprofessionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Clarifier le support pouvant être offert Produire des capsules d'information et de sensibilisation sur l'intégration de personnes handicapées Diffuser des lignes directrices écrites favorisant un accueil réussi 	DI-TSA-DP	Mars 2026

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 acheminées à la boîte courriel de la direction des programmes DI-TSA-DP :

direction.di-tsa-dp.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

CONCLUSION

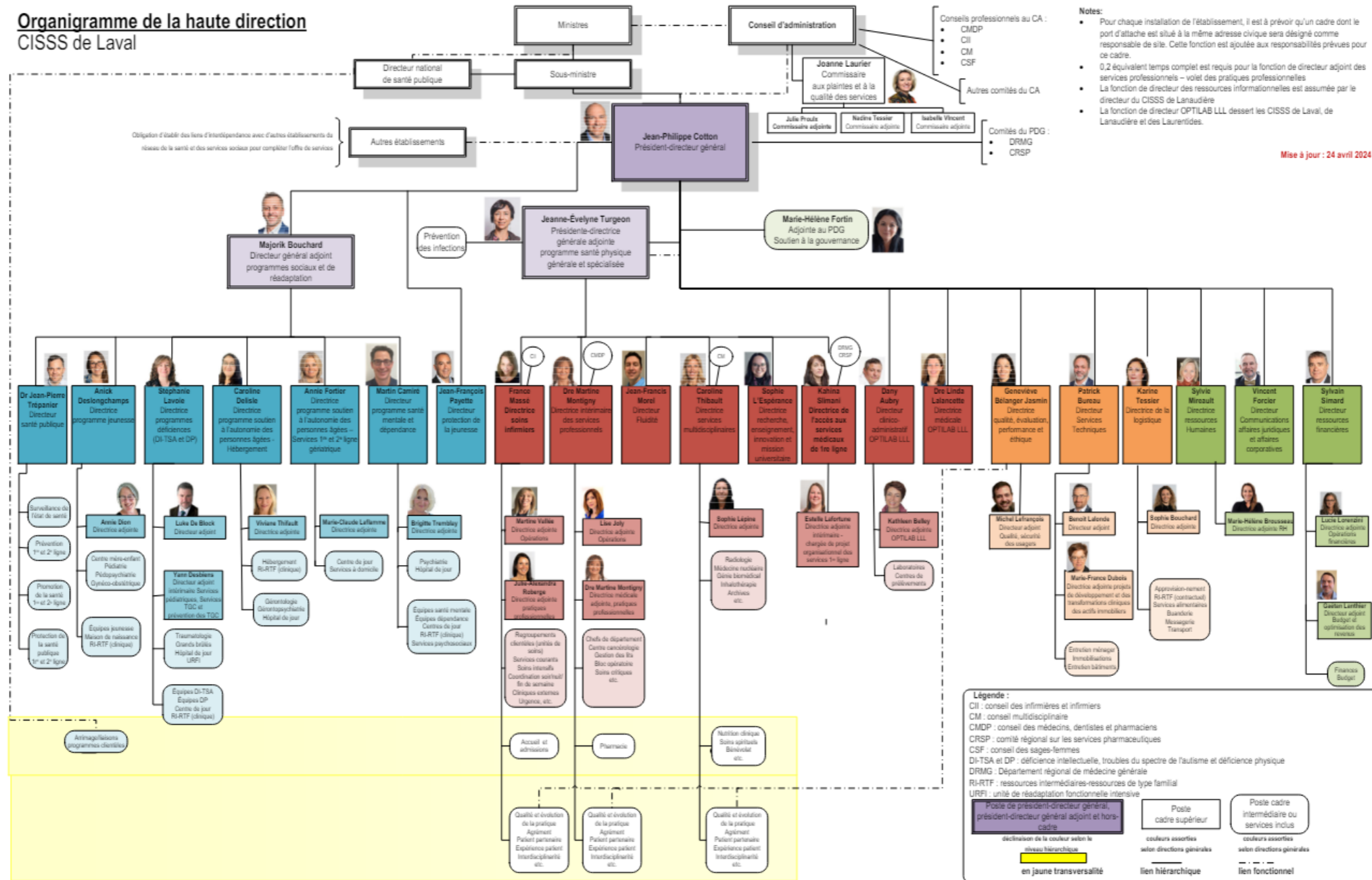
Le Plan d'action 2024-2026 à l'égard des personnes handicapées du CISSS de Laval a été adopté par le Conseil d'administration le 24 octobre 2024.

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 Laval

Organigramme de la haute direction CISSS de Laval



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

Québec 