

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

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

**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, 2018

Dépôt légal – 2018  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2018  
ISBN : 978-2-550-82945-4 (PDF)

Adopté par le Conseil d'administration le 20 septembre 2018

## TABLE DES MATIÈRES

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.....	8
IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2018-2020 .....	9
COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION .....	13
CONCLUSION .....	14
ANNEXE 1 .....	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).

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. Il intègre de plus 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).

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. C'est donc dans cette optique que le comité de travail a élaboré ce plan d'action pour les années 2018 à 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 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>Installation</b>	<b>Adresse</b>
Appartement supervisé pour les jeunes en difficulté Cartier	333, boul. Cartier Ouest
Bâtiment administratif	238, boul. du Roi-du-Nord
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse avenue Laval	189, avenue Laval
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval	308, boul. Cartier Ouest
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement de Laval	304, boul. Cartier Ouest
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement de Laval (point de service)	261, boul. Sainte-Rose
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 de Laval	312, boul. Cartier Ouest
Centre de réadaptation en dépendance Bienville	2255, rue Bienville
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 d'hébergement La Pinière	4895, rue Saint-Joseph
Centre d'hébergement Sainte-Dorothée	350, boul. Samson Ouest
Centre d'hébergement Fernand-Larocque	5436, boul. Lévesque Est
CLSC de l'Ouest-de-l'Île	4250, boul. Dagenais Ouest
CLSC de Sainte-Rose, Centre d'hébergement Rose-de-Lima, GMF Sainte-Rose	280, boul. du Roi-du-Nord
CLSC des Mille-Îles	4731, boul. Lévesque Est
CLSC du Boulevard-des-Laurentides, GMF Universitaire du Marigot	1351, boul. des Laurentides
CLSC du Marigot, Centre d'hébergement Idola-Saint-Jean	250, boul. Cartier Ouest
CLSC du Ruisseau-Papineau	1665, rue du Couvent
CLSC du Ruisseau-Papineau, Bâtiment administratif, Service régional de santé et sécurité au travail	800, boul. Chomedey
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 Saint-Claude	110, 11 <sup>e</sup> Rue
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 de Honfleur	2405, rue Honfleur
Foyer de groupe pour les jeunes en difficulté d'adaptation Lennox	1445, rue Lennox
Hôpital de la Cité-de-la-Santé, GMF Universitaire Laval	1755, boul. René-Laennec
Hôpital juif de réadaptation	3205, Place Alton-Goldbloom
Maison de la famille (CLSC des Mille-Îles)	8190, boul. Lévesque Est
Résidence Louise-Vachon	4390, boul. Saint-Martin Ouest

## 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 Gary Stoopler, directeur des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA et DP), a été désigné à titre de responsable du plan d'action pour le CISSS de Laval. Madame Patricia Piché, coordonnatrice des soins, services et programmes de 2<sup>e</sup> ligne en déficience physique à la Direction des programmes DI-TSA et DP, 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 qu'un employé ayant des limitations physiques collabore à l'élaboration et au suivi du plan d'action. Les membres de ce comité sont les suivants :

- Mme Stéphanie Fournier, adjointe au Directeur, Direction de la logistique;
- M. Jean-Philippe Brabant, analyste informatique, Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique – employé partenaire;
- Mme Nathalie Morin, agente de développement, Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL);
- M. Éric Lacroix, chef du service de la dotation, recrutement, PMO et gestion des carrières, Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques;
- Mme Nancy Radford, agente d'information, Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques;
- Mme France Morin, chef de la dotation en ressources résidentielles et service d'intégration au travail, Direction DI-TSA et DP;
- M. Mario Turcotte, coordonnateur des ressources matérielles, Centre de la protection de l'enfance et de la jeunesse, Direction des services techniques;
- M. Mohsen Vaez, adjoint au directeur, Direction des services techniques.

## 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 suivant les obstacles et mesures retenues pour 2018-2020.

## 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
<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)/ Coordonnatrice 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>
<b>Approvisionnement</b>	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>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
<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	<p>Juillet 2018</p> <p>Mars 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalisation en place</li> <li>• Salle de toilette accessible</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>
	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 troubles envahissants du développement 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>
	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.</li> </ul>	Direction des services techniques	Mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux identifiés complétés</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>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
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 surdité »</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>
	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>
	Méconnaissance du personnel de l'accueil des éléments à considérer pour intervenir auprès des personnes handicapées.	Informer 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  Septembre 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>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
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> <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>	DRHCAJ	Décembre 2018  Suite aux négociations locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes embauchées provenant des universités/centres locaux d'emploi</li> <li>• Politique révisée</li> </ul>
	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> <li>• Diffuser la description des services des programmes d'intégration au travail en DI-TSA et DP</li> </ul>	DRHCAJ  DRHCAJ  Direction des programmes de DI-TSA et DP	Suite aux négociations locales  Mars 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information diffusée dans l'infolettre aux gestionnaires</li> <li>• Nombre de personnes ayant intégré des activités socioprofessionnelles au CISSS de Laval</li> <li>• Information diffusée dans l'infolettre aux gestionnaires</li> </ul>
	Préoccupations syndicales face à l'intégration de personnes handicapées en emploi ou dans des activités socioprofessionnelles.	Promouvoir l'embauche de personnes handicapées en travail régulier ou en activités socioprofessionnelles.	<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>

## **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 Patricia Piché  
Coordonnatrice des soins, services et programmes de 2<sup>e</sup> ligne en déficience physique  
Direction des programmes DI-TSA et DP  
CISSS de Laval  
3205, Place Alton-Goldbloom  
Laval (Québec) H7V 1R2  
Tél. : 450 688-9550, poste 4474  
Courriel : ppiche\_hjr@ssss.gouv.qc.ca

## CONCLUSION

Le Plan d'action 2018-2020 à l'égard des personnes handicapées du CISSS de Laval a été adopté par le Conseil d'administration le 20 septembre 2018.

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**



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

Québec 