

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

**RAPPORT ANNUEL 2016-2017
DU PLAN D'ACTION
2016-2018
À L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES**

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, 2017

Dépôt légal – 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2017

ISBN : 978-2-550-79304-5

Adopté par le Conseil d'administration le 19 octobre 2017

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
LE CADRE LÉGAL	2
PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS	3
ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES	5
PERSONNE RESPONSABLE ET GROUPE DE TRAVAIL DU PLAN D'ACTION	5
MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION	5
BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017	6
IDENTIFICATION DE NOUVEAUX OBSTACLES ET MESURES AJOUTÉES POUR L'ANNÉE 2017-2018	13
ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	16
COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	17
CONCLUSION	18
ANNEXE 1	19

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).

Un premier Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été adopté par le CISSS de Laval en juin 2016. Celui-ci avait été produit par un groupe de travail réunissant des représentants de diverses directions du CISSS de Laval et du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL).

Le présent document fait état du bilan des réalisations complétées au cours de cette première année et présente les objectifs prévus pour l'année 2017-2018.

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*. Le CISSS de Laval 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 compte environ 7 044 équivalents temps complet 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 32 bâtiments (adresses), abritant chacun une ou plusieurs installations et missions :

Dénomination des installations dans chaque bâtiment	Adresse
❖ 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 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, 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 ^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 Saint-Claude	110, 11 ^e 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. Patricia Piché, coordonnatrice des soins, services et programmes de 2^e 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 Myriam Aubin, adjointe au Directeur, Direction de la logistique;
- M. Jean-Philippe Brabant analyste informatique, Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique – employé partenaire;
- M. Mathieu Denécheau, agent 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 Caroline Saumure, chef du Service de la dotation en ressources résidentielles et service d'intégration au travail, Direction des programmes 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 l'état de réalisation des différents objectifs du plan d'action 2016-2018 en date du 31 mars 2017.

BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017

Domaine de services	Obstacle(s) identifié(s)	Objectif(s) visé(s)	Mesure(s) prise(s)	Responsable(s)	Suites à donner	Échéancier
Communications	Différents intranets et sites web suite à la fusion des établissements de Laval en 2015.	S'assurer que l'accessibilité soit prise en compte lors de la refonte de l'intranet et du site web du CISSS de Laval.	<ul style="list-style-type: none"> Le nouvel intranet et le nouveau site web sont en cours de préparation. 	Direction des ressources humaines, communications et affaire juridiques (DRHCAJ)	<ul style="list-style-type: none"> Mise en ligne du nouvel intranet. Mise en ligne du nouveau site web lavalensante.com. Ceux-ci respecteront les normes de base d'accessibilité web. 	Juillet 2017
Approvisionnement	Manque d'équipement adapté pour personnes obèses.	Lorsque requis, assurer un accès rapide à de l'équipement pour personnes obèses.	<ul style="list-style-type: none"> Une grille d'inventaire a été développée comprenant le détail des équipements ainsi que le besoin par installation. L'inventaire a été complété pour chacun des sites. 	Coordonnatrice du plan d'action Direction de la logistique	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les résultats. Si requis, planifier l'achat d'équipements adaptés pour personnes obèses (plan de conservation des équipements médicaux et non médicaux). 	Mars 2018

Domaine de services	Obstacle(s) identifié(s)	Objectif(s) visé(s)	Mesure(s) prise(s)	Responsable(s)	Suites à donner	Échéancier
Bâtiments	Méconnaissance des besoins et des caractéristiques de la clientèle visée dans certains projets de construction.	S'assurer que les projets de construction répondent aux besoins de la clientèle desservie dans les lieux physiques visés.	<ul style="list-style-type: none"> Les architectes sont inclus dans les projets afin de respecter le code de la Régie des bâtiments du Québec sur l'accessibilité des personnes handicapées. 	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Consultation du personnel ayant une bonne connaissance de la clientèle visée par le porteur du dossier d'un projet de construction (ex. : ergothérapeute) avant d'effectuer les changements. S'assurer de l'accessibilité verticale et horizontale des bâtiments construits avant 1979 (ex. : 304, boul. Cartier Ouest). 	Mars 2018
	Accès difficile au débarcadère de l'entrée Kolber de l'Hôpital juif de réadaptation.	Faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant à l'entrée Kolber de l'Hôpital juif de réadaptation.	<ul style="list-style-type: none"> Réaménagement du débarcadère de l'entrée Kolber. 	Direction des services techniques		Complété
	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"> Demande de financement effectuée. 	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Plans et devis à compléter. Travaux à effectuer. 	Décembre 2017


Domaine de services	Obstacle(s) identifié(s)	Objectif(s) visé(s)	Mesure(s) prise(s)	Responsable(s)	Suites à donner	Échéancier
Bâtiments	Accessibilité sans obstacle questionnée 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"> • Des visites ont été effectuées afin d'inventorier les travaux à accomplir pour améliorer l'accessibilité des immeubles visés. • Rapports de visite et inventaire des travaux à accomplir ont été produits. 	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un rapport de mise aux normes. • Préparer un estimé des coûts. • Établir une grille des priorités de correction. 	Décembre 2017
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"> • Le programme d'accessibilité à l'emploi a été complété et approuvé par la direction. • Le questionnaire médical est maintenant administré après qu'une offre d'embauche écrite ait été transmise au candidat. • Depuis 2015, environ dix demandes d'accommodement ont été répondues. Une seule demande n'a pu être accommodée parce qu'il était impossible d'éliminer le risque dans l'environnement. 	DRHCAJ	<ul style="list-style-type: none"> • Réviser le questionnaire de pré emploi selon les orientations ministérielles, soit la spécificité des questions selon les aptitudes pour le titre d'emploi. • Prendre contact avec les personnes responsables de l'intégration des personnes handicapées dans les universités en vue de bonifier notre programme d'accessibilité à l'emploi. • 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 ». 	Mars 2018

Domaine de services	Obstacle(s) identifié(s)	Objectif(s) visé(s)	Mesure(s) prise(s)	Responsable(s)	Suites à donner	Échéancier
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.		DRHCAJ et la Direction des programmes de DI-TSA et DP	<ul style="list-style-type: none"> Lors d'une rencontre des cadres, présenter les orientations découlant du programme d'accessibilité à l'emploi et annoncer les changements à venir. Donner les grandes lignes et le résumé du projet. 	Janvier 2018
	Préoccupations syndicales face à l'intégration de personnes handicapées en emploi ou dans des activités socioprofessionnelles.	Promouvoir l'embauche et l'intégration de personnes handicapées en travail régulier ou en activités socioprofessionnelles.		DRHCAJ et la Direction des programmes de DI-TSA et DP	<ul style="list-style-type: none"> Présenter aux syndicats: <ul style="list-style-type: none"> 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; le plan d'action à l'égard des personnes handicapées ; la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi: les objectifs et les mesures. 	Mars 2018
Accès aux services	Difficulté d'accès au 304, boul. Cartier Ouest.	Faciliter l'accès au bâtiment du 304, boul. Cartier Ouest pour une clientèle avec handicap physique ou intellectuel.	<ul style="list-style-type: none"> Rencontres effectuées auprès des employés des différents services recevant des visiteurs. Signalisation revue à 	Directions des services techniques et Direction des programmes de DI-TSA et DP	<ul style="list-style-type: none"> Un comité a été créé afin de discuter du rôle de la réceptionniste au 308, boul. Cartier Ouest. C'est dans ce comité que sera 	Complété

Domaine de services	Obstacle(s) identifié(s)	Objectif(s) visé(s)	Mesure(s) prise(s)	Responsable(s)	Suites à donner	Échéancier
			l'entrée ainsi que sur les étages en tenant compte des besoins des visiteurs ainsi que du personnel.		discuté quelles entrées devront être utilisées par les employés, les visiteurs, les livreurs, etc.	
			<ul style="list-style-type: none"> Abaisser le téléphone de l'entrée à une hauteur fonctionnelle pour les personnes en fauteuil roulant. 		<ul style="list-style-type: none"> Déplacer le téléphone à l'entrée afin qu'il soit accessible aux personnes en fauteuil roulant. 	
	<p>Demandes de services parfois relancées d'un programme à l'autre dans la Direction des programmes DI-TSA et DP.</p>	Faciliter l'accès aux services de la Direction des programmes DI-TSA et DP.	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un guichet unique pour toutes les demandes de services pour la Direction des programmes DI-TSA et DP. 	Direction des programmes DI-TSA et DP		Complété
Promotion des services	Méconnaissances des programmes d'aide financière disponibles de la part des familles ayant un enfant handicapé.	Mieux informer les familles concernant les programmes d'aide financière.	<ul style="list-style-type: none"> Distribution du feuillet: « Programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille » dans différents points de services de l'établissement. 	Direction des programmes DI-TSA et DP		Complété

Tout au long de l'année, différentes mesures supplémentaires, non-inscrites au plan d'action, ont été prises afin d'améliorer l'accès aux soins et services au CISSS de Laval.

Domaine de services	Mesures supplémentaires prises
Communications	<p>Présentation aux gestionnaires du CISSS de Laval</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation, le 22 septembre 2016, du plan d'action et des attentes de l'organisation face à l'accessibilité aux soins et services pour les personnes handicapées. <p>Élaboration et déploiement d'un plan de communication afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'augmenter les connaissances des employés et des médecins du CISSS de Laval; • de sensibiliser les employés et les médecins à l'importance d'offrir des services et des installations accessibles; • de faire valoir les réalisations du CISSS de Laval.
Approvisionnement	<p>Dans la « Politique d'approvisionnement, d'approbation des requêtes et signatures des documents contractuels » : ajout du libellé suivant;</p> <p>21.10. Accessibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> • En vertu de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le CISSS de Laval tient compte, dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de l'accessibilité aux personnes handicapées.
Bâtiment	<p>Au Centre d'hébergement Rose-de-Lima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ralentissement des ferme-porte des toilettes afin de donner le temps à la personne âgée d'entrer sans risque que la porte ne se referme sur elle et lui cause des blessures. • Afin d'assurer un meilleur éclairage et de diminuer les risques de chutes et de blessures, des détecteurs de mouvements, ouvrant les lumières dans les salles de bain des résidents de l'unité prothétique, ont été ajoutés. • Ajout d'alarme aux portes de sortie des étages, permettant en cas de bris du ferme-porte, d'aviser le personnel si un résident tente de sortir. Ceci permet d'éviter les chutes et les blessures et ainsi augmenter la sécurité des résidents.
Ressources humaines	<p>Mesures d'accommodement effectuées pour les employés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validation de l'accessibilité en fauteuil roulant dans un service administratif particulier. • Installation d'une unité ergonomique personnelle sur un poste de travail permettant d'ajuster la hauteur de l'écran. • Installation d'un logiciel de reconnaissance vocale pour un employé ayant perdu des fonctions au niveau des membres supérieurs. • Achat d'un stéthoscope amplifié pour contrer un problème d'audition. <p>Embauche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personne avec déficience auditive au service de l'entretien ménager (communique par langage signé).

Domaine de services	Mesures supplémentaires prises
Accès aux services	<p>Électrophysiologie médicale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaménagement du poste d'accueil de la clinique afin que les usagers en fauteuil roulant puissent avoir accès à l'agente administrative et être accueillis convenablement. • Commande de deux civières d'échographie cardiaque pour personnes obèses afin d'améliorer leur confort et sécurité. <p>Rencontre avec le responsable de l'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21 novembre 2016 : afin d'identifier les problématiques d'accès à l'Urgence de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé pour ces usagers et d'établir un plan d'action. <p>Suite à cette rencontre, mesures prises à l'Urgence de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affiche du SIVET avec ses coordonnées à l'entrée de l'urgence ainsi qu'à l'inscription. • Banderole installée à l'entrée de l'urgence pour donner des instructions écrites (pour tous). • Bénévole présent à l'entrée de l'urgence pour accompagnement, au besoin. • Collant  apposé au verso de la carte de l'hôpital et sur la feuille de triage. • Médecins informés du mode d'identification des personnes avec une déficience auditive et du fait que ces derniers doivent être accompagnés d'un interprète lors de leur visite. • Procédure d'identification avec billet rouge pour la personne sourde ou malentendante non accompagnée et en l'absence de bénévoles.
Promotion des services	<p>Rencontre des responsables du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval et des différents organismes communautaires en DI-TSA et DP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette rencontre a eu lieu le 19 janvier 2016 et a permis de leur présenter le plan d'action ainsi que différents sujets affectant leur clientèle (ex : guichet d'accès centralisé). Ils ont de plus été informés de faire parvenir toute information à diffuser en lien avec leur mission ou problématiques d'accès rencontrées par leurs membres, à la coordonnatrice du plan d'action.
Diffusion de document	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion du guide de pratique sur la surdité des enfants pour les parents, aux gestionnaires. • Diffusion des informations en lien avec le guide en soutien à la famille, aux gestionnaires des programmes en DI-TSA et DP.
Partenariat	<ul style="list-style-type: none"> • Dans un souci de s'assurer que notre plan d'action reflète bien la réalité, un employé, se déplaçant en fauteuil roulant motorisé a été invité et a accepté de se joindre au comité travaillant au suivi du plan d'action pour personnes handicapées.

IDENTIFICATION DE NOUVEAUX OBSTACLES ET MESURES AJOUTÉES POUR L'ANNÉE 2017-2018

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Communications	Méconnaissance des gestionnaires en ce qui a trait à leurs responsabilités face à l'accessibilité des soins et services.	Sensibiliser les gestionnaires et le personnel à l'importance de l'accessibilité des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour le plan de communication. • Mettre en place des activités d'information et de sensibilisation. • Diffuser les capsules de sensibilisation développées par le ROPPHL. • Diffuser des affiches de l'OPHQ à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées. 	DRHCAJ / Coordinatrice du plan d'action	Mars 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de communication déployé. • Activité de sensibilisation accomplie • Capsules et affiches diffusées
Bâtiments	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"> • Identifier les toilettes accessibles dans le secteur. • Installer la signalisation appropriée. 	Direction des services techniques	Mars 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Signalisation installée
Accès aux services		S'assurer que les	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer l'accessibilité pour 	Coordinatrice	Mars 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Résultat de l'évaluation

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
	Après avoir mis en place différentes modalités à l'urgence de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé afin d'assurer l'accessibilité aux soins pour les personnes sourdes et malentendantes, le comité s'est questionné à savoir si cette problématique était aussi présente dans d'autres installations.	cliniques d'urgences sans rendez-vous du CISSS de Laval offrent des services accessibles pour les personnes sourdes et malentendantes.	<p>les personnes ayant des déficiences auditives aux différents établissements du CISSS de Laval offrant un service d'urgence.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produire un plan d'action le cas échéant. 	du plan d'action		<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action (au besoin)
	Problématique d'accessibilité, pour les personnes en fauteuil roulant, à la borne de stationnement située à l'installation du 560, boul. Cartier Ouest.	S'assurer de l'accessibilité de la borne pour les personnes en fauteuil roulant.	<ul style="list-style-type: none"> • Abaisser la borne. 	Direction des services techniques	Octobre 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Borne abaissée
	Problématique d'accessibilité, au trottoir du stationnement P6 (Urgence) pour les personnes en fauteuil roulant.	S'assurer de l'accessibilité du stationnement.	<ul style="list-style-type: none"> • Installer une rampe d'accès au trottoir. 	Direction des services techniques	Décembre 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Rampe d'accès installée.

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Accès aux services	Documents non accessibles.	S'assurer de l'accessibilité des documents offerts au public.	<ul style="list-style-type: none"> Former des employés du service des communications au sujet de l'accessibilité des PDF sur le site web lavalensante.com Rechercher et mandater une firme externe pour rendre accessibles les PDF déjà en ligne. Réviser les documents PDF en ligne. Mettre en place un registre des documents adaptés. 	DRHCAJ (Service des communications)	Décembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de documents PDF en ligne qui ont été afin d'être accessibles.
	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"> Identifier le personnel à former. Identifier le mode de formation. Transmettre de la documentation écrite au besoin. Inclure la formation au PDRH 2018-2019. 	Logistique / DSP / DSI / DRHCAJ / Coordonnatrice du plan d'action	Mars 2018	<ul style="list-style-type: none"> Inventaire des personnes à sensibiliser et former Nombre de personnes sensibilisées Ajout de la formation au plan de développement des ressources humaines pour 2018-2019

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Au cours de l'année 2016-17, six plaintes ont été reçues et traitées par le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval pour l'accès aux documents et aux services offerts pour les personnes handicapées. Ces plaintes concernaient toutes l'organisation du milieu physique ou des ressources matérielles. Après analyse du bureau du commissaire, deux recommandations ont été émises.

- Rampe et trottoir accessibles aux personnes handicapées à l'urgence de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé du CISSS de Laval.
 - Cette recommandation a été ajoutée aux mesures à mettre en place pour l'année 2017-2018.
- Demande de révision de l'application du règlement municipal auprès de la Division de la prévention incendie de la Ville de Laval pour permettre à la Société de transport de Laval (STL) d'accéder aux portes C et D.
 - La Chef de prévention au Service de sécurité incendie de Laval, s'est informée du seuil de tolérance par rapport à L-7101 auprès du Service de police de Laval et sont venues au constat suivant :
 - Les chauffeurs d'autobus pourront descendre et prendre les clients aux portes C et D, et ce malgré les pancartes en place L-7101 à condition de déplacer immédiatement les véhicules hors zone s'il y a une urgence.
 - En novembre 2016, le coordonnateur de la sécurité, des mesures d'urgence, de la sécurité civile et des stationnements a donné l'autorisation à la STL d'accéder aux portes C et D à condition de ne pas gêner la circulation dans le rond-point et que le chauffeur garde son véhicule à vue en tout temps.
 - Depuis novembre 2016, tous les chauffeurs de la STL ont été avisés de cette consigne et empruntent les accès des portes C et D.

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^e 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 Rapport annuel 2016-2017 du plan d'action 2016-2018 a été adopté par le Conseil d'administration le 19 octobre 2017.

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.

ANNEXE 1

Organigramme de la haute direction CISSS de Laval

Modèle continuum de services F

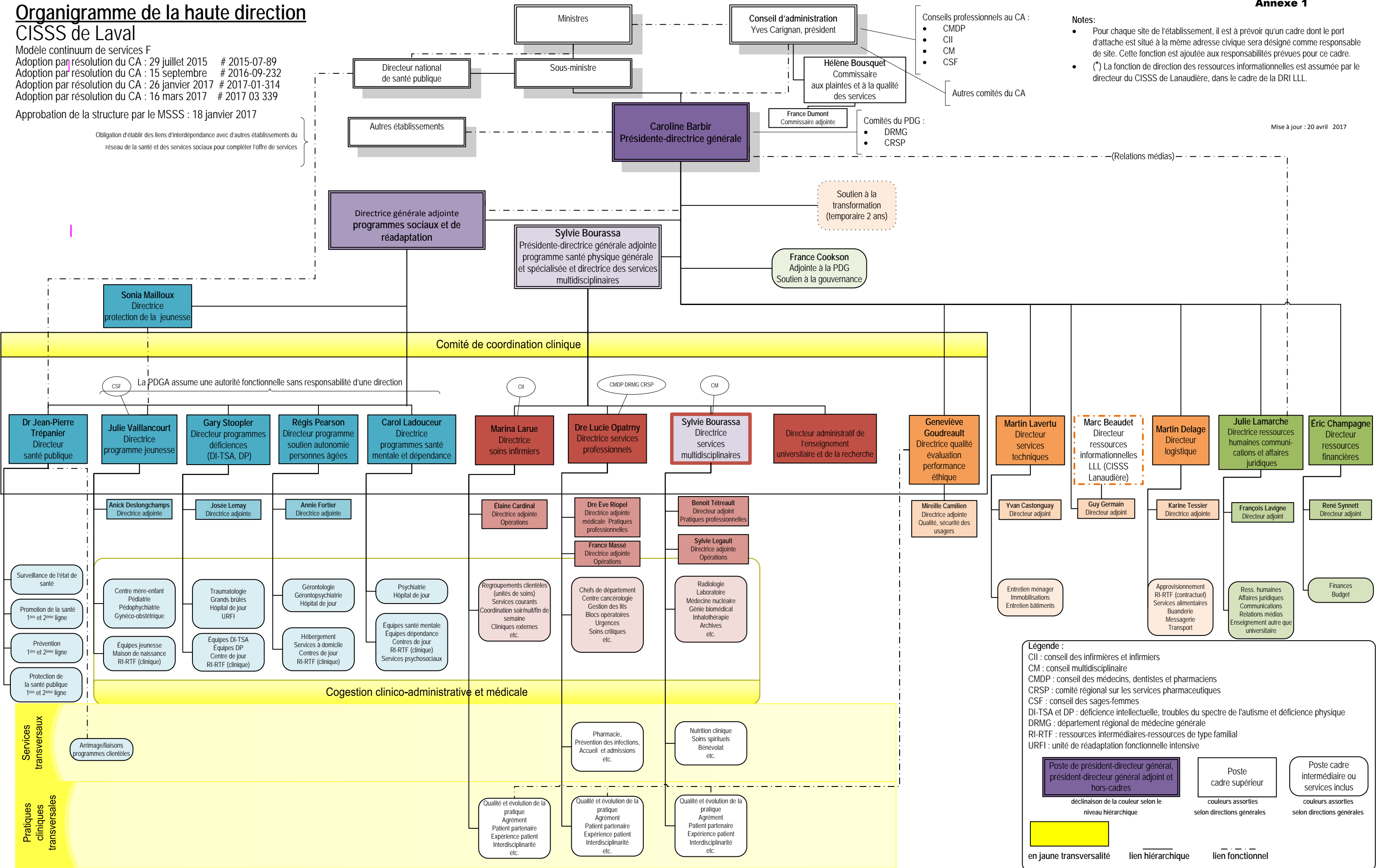
Adoption par résolution du CA : 29 juillet 2015 # 2015-07-89
 Adoption par résolution du CA : 15 septembre # 2016-09-232
 Adoption par résolution du CA : 26 janvier 2017 # 2017-01-314
 Adoption par résolution du CA : 16 mars 2017 # 2017 03 339

Approbation de la structure par le MSSS : 18 janvier 2017

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

Notes:

- Pour chaque site de l'établissement, il est à prévoir qu'un cadre dont le port d'attache est situé à la même adresse civique sera désigné comme responsable de site. Cette fonction est ajoutée aux responsabilités prévues pour ce cadre.
- (*) La fonction de direction des ressources informationnelles est assumée par le directeur du CISSS de Lanaudière, dans le cadre de la DRI LLL.



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

Québec 