

BILAN 2017-2018
DU
PLAN D'ACTION 2016-2018
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

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, 2018

Dépôt légal – 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2018
ISBN : 978-2-550-82944-7 (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
BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018	9
PROGRAMMES, MESURES ET INITIATIVES PRISES AFIN D'AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES	18
ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	20
COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	20
CONCLUSION	21
ANNEXE 1	22

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, d'une durée de 2 ans, 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). Ce document fait état du bilan des réalisations complétées au cours de 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*. 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 :

Installation	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 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 ^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. Madame 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 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;
- 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 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 l'état de réalisation des différents objectifs du plan d'action 2016-2018, pour l'année 2017-2018 en date du 31 mars 2018.

BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018

Domaine de services	Obstacle(s) identifié(s)	Objectif(s)	Responsable(s)	État de situation au 31 mars 2018	Statut
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.	Direction des ressources humaines, communications et affaire juridiques	<ul style="list-style-type: none"> Le nouvel intranet du CISSS de Laval a été mis en ligne en mai 2017. Le nouveau site web public : «Lavalensanté.com» a été mis en ligne en juillet 2017. Ceux-ci respectent les normes de base au niveau de l'accessibilité web. 	Complété
Approvisionnement	Manque d'équipement adapté pour personnes obèses.	Lorsque requis, assurer un accès rapide à de l'équipement pour personnes obèses.	Coordonnatrice du plan d'action Direction de la logistique	<ul style="list-style-type: none"> Suite au sondage effectué dans les différentes installations, un tableau identifiant les besoins a été produit. Les besoins en équipements adaptés pour personnes obèses ont été catégorisés selon leur nature : plan de conservation des équipements médicaux, non médicaux, achat régulier. Une demande de précision des besoins a été envoyée aux requérants afin d'être en mesure de procéder aux acquisitions. 	Complété
				<ul style="list-style-type: none"> L'achat de l'équipement qui a été identifié a débuté durant l'année en lien avec les budgets disponibles aux plans de conservation des équipements médicaux et non médicaux. Les achats se poursuivront en 2018-2019. 	Poursuite des achats d'équipement en 2018-2019

Domaine de services	Obstacle(s) identifié(s)	Objectif(s)	Responsable(s)	État de situation au 31 mars 2018	Statut
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.	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Les architectes sont consultés dans la majorité des projets d'aménagements afin de s'assurer d'être conforme au code de bâtiment. Pour des projets particuliers, certains professionnels (ex. : ergothérapeutes ou autres) sont consultés afin d'optimiser l'aménagement selon les besoins de la clientèle. 	Complété
	Accessibilité sans obstacle pour les bâtiments construits avant 1976.	Valider que les bâtiments construits avant 1976 respectent bien les normes de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'architecte reçu en septembre 2017, identifiant les modifications à apporter pour atteindre l'accessibilité sans obstacle. L'accessibilité universelle ne pouvant être atteinte pour certains bâtiments, considérant leur construction avant 1976. 	Complété
		Apporter les corrections, si nécessaire.		<ul style="list-style-type: none"> Un fichier Excel a été créé afin d'identifier ce qui peut être corrigé, ce qui nécessiterait des travaux majeurs et ce qui doit être évalué pour en connaître l'ampleur des travaux. 	Poursuite en 2018-2020
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.	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Les plans et devis sont complétés. Les rénovations sont prévues pour le mois de décembre 2018. 	Poursuite en 2018-2019	

Domaine de services	Obstacle(s) identifié(s)	Objectif(s)	Responsable(s)	État de situation au 31 mars 2017	Statut
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.	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Afin d'offrir à la clientèle à mobilité réduite une accessibilité sans obstacle, une firme a été mandatée afin d'identifier et de prioriser les travaux à effectuer. • Un fichier Excel mentionnant les travaux à réaliser (salles de toilettes, accès et utilisation des ascenseurs, etc.) a été produit. 	Complété
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.	Direction des ressources humaines, communications et affaire juridiques	<ul style="list-style-type: none"> • Le questionnaire de pré emploi a été révisé selon les orientations ministérielles, soit la spécificité des questions selon les aptitudes pour les titres d'emploi. 	Complété
				<ul style="list-style-type: none"> • Un appel a été fait aux universités pour pouvoir collaborer avec eux au placement de personnes handicapées. Ceux-ci ont proposé que des contacts soient faits avec les services spécialisés en main-d'œuvre de la région. 	Complété
				<ul style="list-style-type: none"> • La révision de la politique de dotation du personnel non-cadre sera revue suite à la fusion des conventions collectives 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.» 	Reporté au plan d'action 2018-2020

Domaine de services	Obstacle(s) identifié(s)	Objectif(s)	Responsable(s)	État de situation au 31 mars 2017	Statut
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.	Direction des ressources humaines, communications et affaire juridiques Direction des programmes de DI-TSA et DP	<ul style="list-style-type: none"> Les orientations découlant du programme d'accessibilité à l'emploi ont été présentées au comité de coordination des opérations du 19 juin 2017. 	Complété
	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.	Direction des ressources humaines, communications et affaire juridiques Direction des programmes de DI-TSA et DP	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion à faire auprès des cadres en 2018-2019. 	Reporté au plan d'action 2018-2020
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.	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Le téléphone a été abaissé à l'entrée, en août 2017, afin d'être accessible aux personnes en fauteuil roulant. 	Complété

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Responsable	État de situation au 31 mars 2017	Statut
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.	Direction des ressources humaines, communications et affaire juridiques Coordonnatrice du plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> • Le plan de communication a été mis à jour en mai 2017 et mars 2018. • Différents articles ont été publiés dans le journal «Le Lien». • Une copie de ces articles a été ajoutée dans la section sur l'accessibilité des personnes handicapées dans l'intranet. • Les capsules de sensibilisation développées par le ROPPHL ont été diffusées sur les réseaux sociaux. • Un communiqué de presse a été produit le 3 décembre 2017, en lien avec la journée des personnes handicapées et repris par les médias locaux. 	Complété
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.	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Signalisation temporaire à mettre en place. • Projet de réaménagement de toilette publique pour permettre l'accessibilité en lien avec les normes actuelles (pour 2018-2019). 	Reporté au plan d'action 2018-2020

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Responsable	État de situation au 31 mars 2017	Statut
Accès aux services	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.	S'assurer que les cliniques d'urgence sans rendez-vous du CISSS de Laval offrent des services accessibles pour les personnes sourdes et malentendantes.	Coordonnatrice du plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> La RPP «Accès aux services d'interprète pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité» a été revue en collaboration avec le responsable de l'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL) et la directrice des opérations du Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET). La nouvelle RPP a été adoptée par le comité de coordination clinique le 27 mars 2018. 	Complété
	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.	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> La borne de paiement a été abaissée en février 2018 pour en assurer l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant. 	Complété
	Problématique d'accessibilité au trottoir du stationnement P6 (Urgence) pour les personnes en fauteuil roulant.	S'assurer de l'accessibilité du stationnement.	Direction des services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Une rampe d'accès a été installée en septembre 2017. 	Complété

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs	Responsable	État de situation au 31 mars 2018	Statut
Accès aux services	Méconnaissance par le 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.	Logistique / DSP / DSI / DRHCAJ / Coordinatrice du plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> Le comité responsable du plan d'action a convenu de produire un document écrit pouvant être affiché aux différents postes d'accueil. Information colligée au niveau de l'information qui doit être diffusée. 	Complété
				<ul style="list-style-type: none"> Production et diffusion du document. 	Poursuite en 2018-2019

Tout au long de l'année, différents programmes, mesures supplémentaires et initiatives non inscrites au plan d'action, ont été prises afin d'améliorer l'accessibilité au CISSS de Laval.

Domaine de services	Mesures supplémentaires prises
Communications	<p>Développement de formulaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Formulaire des bons coups » afin de pouvoir répertorier et promouvoir les « bons coups » faits au travers de l'établissement en matière d'accessibilité. • « Formulaire des problématiques » afin d'être informé des enjeux en matière d'accessibilité au sein du CISSS pour pouvoir y travailler.
Ressources humaines	<p>Mesures d'accommodement effectuées pour les employés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les systèmes de données ne permettent pas d'identifier les personnes handicapées au terme de la loi. Toutefois, des analyses de postes de travail ont été faites pour 16 personnes ayant une condition médicale permanente ou temporaire qui ont amené aux recommandations suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • Achat d'une chaise ergonomique et positionnement de celle-ci; • Aménagement ergonomique du bureau et de l'espace de travail; • Correction des méthodes de travail; • Achat de casque téléphonique; • Achat d'un logiciel permettant de retranscrire les notes prises sur un dictaphone. <p>Embauche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premier « Pair aidant réseau » à la direction santé mentale.
Accès aux services	<p>Réorganisation des places de stationnement à l'HJR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite, la signalisation a été modifiée pour réserver toutes les places de stationnement à proximité de l'entrée « Est » aux usagers et visiteurs. <p>Rencontre avec le responsable de l'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 28 novembre 2017 : afin de discuter des problématiques d'accès aux services d'interprétariat à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé.
Promotion des services	<p>Rencontre des responsables du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL) et des différents organismes communautaires en DI-TSA et DP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette rencontre, d'une journée complète, a eu lieu le 20 novembre 2017 et a permis d'échanger sur différents sujets tels que le programme d'accès à des services en langue anglaise, le plan d'action en soutien à domicile, le continuum résidentiel en DI-TSA et DP ainsi que les besoins en activité de jour et socioprofessionnelles.

Domaine de services	Mesures supplémentaires prises
Diffusion de documents de l'OPHQ	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion des différents feuillets, guides et publications reçus de l'OPHQ ou de partenaires et ajout sur l'intranet
Partenariat	<p>Comité de travail avec la Société de transport de la ville de Laval, le CISSS Montérégie-Centre et un usager lavallois</p> <ul style="list-style-type: none"> • Révision du guide d'accessibilité de la STL. • Marche exploratoire afin d'analyser différents arrêts d'autobus en termes d'accessibilité pour les personnes à mobilité. • Révision du rapport de recommandations. <p>Rencontre des responsables du ROPPHL, de représentants de la Société de transport de Laval et de la personne responsable du plan d'action pour personnes handicapées à la ville de Laval (5 février 2017).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette rencontre, animée par le ROPPHL, a permis d'échanger sur l'accessibilité universelle, les enjeux des différents partenaires et de voir comment on pouvait travailler ensemble afin de les surmonter.
Formation	<p>Participation de la coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées aux sessions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atelier : « Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » (28 novembre 2017, durée 2h30). • Midi-conférence sur l'accessibilité universelle (2 juin 2017).
Recherche	<p>Société inclusive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le CISSS de Laval est un partenaire de cette Initiative de recherche intersectorielle en adaptation-réadaptation et en soutien à l'intégration sociale, dont le but est de favoriser la création d'environnements physiques et sociaux plus inclusifs pour les personnes ayant des incapacités. Le CISSS de Laval met de plus des locaux à la disposition de cette équipe.

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

Plan d'action sur le trouble du spectre de l'autisme 2017-2022

À la suite des investissements ministériels liés à la mise en œuvre du Plan d'action sur le trouble du spectre de l'autisme (TSA) 2017-2022 dans la région de Laval, différentes actions ont eu lieu durant l'année pour accroître l'offre de service pour les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme et leurs proches. Ces investissements ont eu un impact positif sur les listes d'attentes et sur le nombre d'utilisateurs desservis. Au 31 mars 2018, nous notons :

- Une diminution de 30 % du nombre d'utilisateurs ayant un TSA en attente d'un premier service spécialisé;
- Une diminution de 30 % du délai moyen d'attente globale pour un premier service spécialisé en TSA ;
- Aucun utilisateur ayant un TSA n'est en attente d'une allocation du programme de soutien aux familles.

Ouverture de 4 lits de réadaptation supplémentaires à l'Hôpital juif de réadaptation (HJR)

Afin de diminuer les délais d'attente et d'améliorer le continuum de services avec l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé et les autres hôpitaux référents, 4 lits supplémentaires ont été ouverts à l'HJR.

Création d'une équipe multidisciplinaire en soutien à domicile dédiée aux ressources résidentielles en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme

Afin de mieux répondre aux besoins physiques des personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un TSA qui sont hébergées en ressources intermédiaires (RI) ou de type familial (RTF), une équipe multidisciplinaire en soutien à domicile a été créée. Cette équipe est composée de 2 infirmières à temps complet et d'un ergothérapeute à raison de 3 jours par semaine. Les principaux objectifs de cette équipe sont les suivants :

- Évaluer l'état de santé physique et mentale des personnes DI-TSA hébergées en RI-RTF ;
- Dispenser, lorsque requis, des soins infirmiers et des services d'ergothérapie spécifiques adaptés aux besoins de cette clientèle ;
- Offrir un programme de formation et de supervision pour les activités confiées (loi 90) aux aides-soignants auprès des responsables et employés des ressources résidentielles.

Création d'une équipe de planification précoce des congés pour la clientèle ayant subi un accident vasculaire cérébral

Une équipe de planification précoce des congés, pour la clientèle ayant subi un accident vasculaire cérébral (AVC), a été créée au service de soutien à domicile. Cette équipe, composée d'un ergothérapeute et d'un technicien en réadaptation physique, travaille en étroite collaboration avec l'équipe de réadaptation spécialisée AVC, de l'Hôpital juif de réadaptation, afin de favoriser un retour à domicile sécuritaire de l'utilisateur, et ce, dans les meilleurs délais.

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Au cours de l'année 2017-2018, quatre 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 les droits particuliers, soit le droit à un accommodement raisonnable lié à un handicap. Après analyse du bureau du commissaire, aucune recommandation n'a été émise. Toutefois 4 engagements de la part du CISSS en sont ressortis.

- Adapter dans la mesure du possible, l'offre de service dans les centres de prélèvements pour les enfants de moins de 7 ans et les usagers avec besoins particuliers (en cours).
- Réviser le lignage pour tous les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées dans les installations du CISSS de Laval (réalisé).
- Rappeler aux employés le droit des personnes vivant avec une surdité de faire appel aux services du SIVET (en cours : politique révisée, diffusion prévue en 2018).
- Révision des procédures à l'urgence de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé afin de permettre l'identification rapide d'une personne vivant avec une surdité d'offrir un accompagnement adapté (réalisé).

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 bilan 2017-2018 du Plan d'action 2016-2018 à l'égard des personnes handicapées 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 