

BILAN 2023-2024

**DU PLAN D'ACTION 2020-2024
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 : 450 668-1010
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 (CISSS) de Laval, 2024

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024
ISBN 978-2-550-99052-9 (PDF)

Adopté par le Conseil d'administration le 24 octobre 2024

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
INTRODUCTION	4
PERSONNE RESPONSABLE ET GROUPE DE TRAVAIL DU PLAN D'ACTION	5
MESURES SUPPLÉMENTAIRES ET INITIATIVES PRISES AFIN D'AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES	6
REDDITION DE COMPTES QUANT À L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	7
BILAN 2023-2024 DU PLAN D'ACTION 2020-2023 - IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET MESURES RETENUES	8
COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION	13
CONCLUSION	14

INTRODUCTION

Dans un souci de favoriser l'intégration des personnes vivant avec un handicap, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval s'est engagé dans une démarche d'identification des principaux obstacles et de mise en place de divers moyens 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 CISSS de Laval en est à son troisième plan d'action. Le plan d'action actuel 2020-2023 a fait l'objet d'une publication officielle à Bibliothèque et Archives nationales du Québec (ISBN : 978-2-550-88538-2) et sur le site internet de l'établissement (www.lavalensanté.com). En accord avec l'office des personnes handicapées du Québec, il a été convenu de prolonger ce plan d'action d'une année et d'y inclure l'année 2023-24.

Soucieux d'améliorer l'accessibilité aux soins et services de la population, le CISSS de Laval continue de sensibiliser ses employés, médecins, stagiaires et bénévoles en plus de travailler avec ses usagers et ses partenaires communautaires afin d'identifier les problématiques vécues sur le terrain pour pouvoir y remédier. C'est dans cet esprit que nous vous présentons le bilan des réalisations liées à ce plan d'action pour l'année 2023-2024, soit de la période débutant le 1er avril 2023 et se terminant au 31 mars 2024. Un nouveau plan d'action sera déposé pour 2024-2026.

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 maintenant désignée responsable du plan d'action pour le CISSS de Laval. Elle a succédé à M. Guy Bibeau, qui a quitté l'organisation à l'été 2023. Luke DeBlock, directeur-adjoint DI-TSA-DP, a agi à titre de coordonnateur du plan d'action jusqu'en novembre 2023. Puis, Stéphanie Laurin, adjointe à la directrice DI-TSA-DP, lui a succédé.

Un comité composé de représentants de plusieurs directions, d'usagers-partenaires et du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL) veille à l'élaboration et au suivi du plan d'action. En 2023-2024, les personnes ayant participé à l'une ou plusieurs rencontres de ce comité étaient :

- M. Benoit Lalonde, directeur-adjoint, Direction des services techniques;
- M. Frédéric Berthiaume, chef de service dotation, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- 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);
- Josée-Anne Muir, chef de services DI-TSA-DP;
- 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 (DCAJAC);
- Mme Karine Tessier, directrice Logistique;
- Mme Corinne Pinsonneault, adjointe au directeur général adjoint – volet communautaire et partenariats dans le milieu
- Mme Stéphanie Laurin, adjointe à la directrice DI-TSA-DP par intérim;
- M. Luke De Block, directeur-adjoint DI-TSA-DP;
- Mme Dominique Pilon, usagère-partenaire;
- Mme Michèle S, usagère-partenaire.

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

Mai 2023 : Développement d'une nouvelle offre de lits de type « gîte et couvert » en résidence privée pour aînés : cette offre vise la clientèle médicalement stable, ayant un profil gériatrique, qui ne peut retourner à domicile mais qui ne nécessite plus un milieu hospitalier. Ce projet offre un milieu de convalescence et des services de réadaptation peuvent y être offerts par les équipes de réadaptation à domicile.

Juin 2023 : Mise en place d'un groupe de thérapie dédié exclusivement à une clientèle aînée en psychiatrie.

Été 2023 : Ajout d'une table magique Obie et de casques de réalité virtuelle au CHSLD Idola St-Jean : ces équipements favorisent la stimulation cognitive et motrice des résidents.

Septembre 2023 : Intégration d'un chien d'assistance en intervention psychosociale auprès des équipes de la direction de la protection de la jeunesse : celui-ci facilite la création d'un lien de confiance entre l'intervenant et l'enfant.

Septembre 2023 : Mise en place d'un plateau de travail en collaboration avec l'APADHL, trois jours par semaine : 25 usagers présentant une DI ou un TSA y participent. Le plateau de travail vise le développement d'habiletés de travail ainsi que la participation sociale.

Septembre 2023 : Mise en place d'un plateau de travail à la Résidence Louise-Vachon : cinq usagers présentant une DI ou un TSA, avec troubles graves du comportement, y participent. Ils sont accompagnés d'une éducatrice et de deux assistants en réadaptation. Ce plateau vise le développement d'habiletés dans le but d'intégrer un plateau de travail en communauté.

Automne 2023 : Rénovation des unités de vie du CHSLD Fernand-Larocque afin de les rendre plus fonctionnelles, lumineuses et accueillantes.

Automne 2023 : Développement d'une offre de groupes s'adressant aux familles vivant avec un proche ayant un premier épisode psychotique.

Février 2024 : Mise en place d'un plateau de travail à la CIVAPHL, en collaboration avec l'entreprise Intermiel : 15 à 20 usagers présentant une DI, un TSA ou un handicap physique y participent 2 jours par semaine.

Hiver 2024 : Développement de capsules vidéo sur les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) : celles-ci ont été développées avec des usagers-partenaires et s'adressent aux proches aidants et aux intervenants.

Mars 2024 : Mise en place de chambres thématiques au CHSLD Ste-Dorothée : 7 chambres ont été aménagées afin de diminuer les comportements perturbateurs des usagers avec troubles neuro-cognitifs. Par exemple, une chambre permet de simuler des activités ménagères et de buanderie dans un environnement sécuritaire et adapté.

Mars 2024 : Zooanimation: Des séances hebdomadaires ont été débutées pour la clientèle en réadaptation fonctionnelle intensive interne de l'Hôpital juif de réadaptation. Celles-ci ont lieu avec un chien de thérapie et visent la stimulation langagière, motrice, ainsi que le bien-être psychologique des usagers, pendant leur réadaptation.

REDDITION DE COMPTES QUANT À L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public : 2.

La première plainte concerne un manque de flexibilité dans l'obtention des rendez-vous pour changer un pansement Broviac en période estivale et des recommandations jugées inappropriées, formulées par l'infirmière clinicienne. Le Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a émis la mesure suivante : mettre en place des ajustements professionnels, en lien avec les services courants pour le changement de pansement.

La deuxième plainte concernait le motif suivant : l'utilisateur soutenait vivre un préjudice à l'effet qu'il est non-voyant et qu'on lui demandait une évaluation à l'Institut Nazareth et Louis Braille, il soulevait la rigidité de l'intervenante impliquée dans la situation. Aucune mesure n'a été recommandée, des clarifications ont été apportées.

BILAN 2023-2024 DU PLAN D'ACTION 2020-2023 - IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET MESURES RETENUES

Objectifs	Mesures à prendre	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2023-2024
Sensibiliser les gestionnaires, le personnel, les médecins, les comités des usagers et les comités des résidents à l'importance de l'accessibilité des personnes handicapées.	Élaborer un plan de communication annuel présentant les différentes actions de communication à mettre en place.	<ul style="list-style-type: none"> • DRHCAJ (Service des communications). • Coordonnatrice du plan d'action. • Représentants du comité des usagers et des comités des résidents. 	En continu.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de publications (articles journal le Lien, communications aux gestionnaires, communiqués de presse, rencontres d'information, statut de médias sociaux, communications via le comité des usagers et résidents). • Nombre de demandes de soutien aux usagers et résidents faites aux comités des usagers et aux comités des résidents. 	Réalisé. En continu : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de publications : 8. • Nombre de demandes de soutien aux usagers et résidents faites aux comités des usagers et aux comités des résidents N/D
S'assurer de l'accessibilité des documents offerts au public.	Procéder à l'évaluation du site web du CISSS de Laval (TACT et usager-partenaire).	DRHCAJ (Service des communications).	Automne 2022 / Hiver 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Audit reçu de l'agence de service-conseil TACT • Implication d'un usager-partenaire présentant une déficience visuelle 	Suspendu
	Faire des plans d'action en fonction des recommandations du TACT.	DRHCAJ (Service des communications).	Automne 2022 / Hiver 2023.	Exécution du plan d'action pour mettre en place les recommandations du TACT.	Non réalisé car la mise en place des recommandations ne peut être exécutée (coût trop élevé).
	Mettre en place un mécanisme de suivi des rapports d'évaluation de la brigade du ROPPHL	<ul style="list-style-type: none"> • DRHCAJ (services des communications) • Coordonnatrice du plan d'action 	Mars 2024	Mécanisme de suivi mis en place	Partiellement réalisé Un mécanisme de compilation des rapports a été mis en place. 26 rapports de la brigade ont été reçus en 2023-24.
	Soumettre certains outils de communication à la brigade du ROPPHL ou à des usagers partenaires du CISSS de Laval.	DRHCAJ (Service des communications).	En continu.	Nombre de documents soumis lors des diverses consultations.	12 projets de révision de documents avec l'apport d'usagers-partenaires

Objectifs	Mesures à prendre	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2023-2024
Créer et implanter un processus favorisant l'approvisionnement accessible au sein des processus d'approvisionnement.	Intégrer un processus d'approvisionnement accessible à la politique d'approvisionnement du CISSS.	<ul style="list-style-type: none"> • Direction de la logistique. • Direction DI-TSA-DP. 	Mars 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Modification de la politique d'approvisionnement du CISSS. • Diffusion et s'assurer de la compréhension par l'équipe des approvisionnements de la nouvelle version de la politique d'approvisionnement incluant l'approvisionnement accessible. 	<p>Réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politique diffusée auprès de l'équipe d'approvisionnement et connue de celle-ci

Objectifs	Mesures à prendre	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-2023
Améliorer l'accessibilité des bâtiments du CISSS pour les personnes en situation de handicap.	Ajuster la hauteur des commandes à l'intérieur du CLSC Ruisseau Papineau afin d'en faciliter l'accès.	Direction des services techniques.	Mars 2023.	Présence de commandes à hauteur ajustées Sous-sol: C-001, RDC: C-101, Étage: C-200.	Non réalisé, n'est plus pertinent
	Adapter la hauteur du comptoir de l'accueil du Ruisseau Papineau au rez-de-chaussée.	Direction des services techniques.	Mars 2023.	Présence de comptoir avec hauteur adaptée RDC: 103.	Non réalisé, n'est plus pertinent
	Adapter la hauteur des fontaines (abreuvoirs) au rez-de-chaussée du CLSC Ruisseau Papineau.	Direction des services techniques.	Mars 2023.	Présence de fontaines à hauteur adaptée aux besoins de la clientèle RDC: 101, RDC: 100.	Non réalisé, n'est plus pertinent
	Adapter l'espace pour avoir des comptoirs de hauteur adaptée pour les téléphones publics au CLSC Ruisseau Papineau.	Direction des services techniques.	Mars 2023.	Présence de téléphone public à hauteur adéquate RDC: 100.	Non réalisé, n'est plus pertinent
	Aménager un accès adéquat au SS-081 CHSLD Fernand Larocque.	Direction des services techniques.	Mars 2023.	Présence d'un sous-sol accessible.	Intégré dans la réfection de l'entrée principale
	Réaménager l'entrée du bloc D de la Cité-de-la-santé pour assurer un accès sécuritaire à l'ensemble des usagers.	Direction des services techniques.	Mars 2024	Entrée du bloc D réaménagée	Réalisé
	Assurer la réfection de l'entrée principale du CHSLD Fernand-Larocque.	Direction des services techniques.	Mars 2024	Entrée du CHSLD réaménagée	En planification
	Compléter la construction de la Maison des aînés selon les normes d'accessibilité en vigueur	Direction des services techniques.	Mars 2024	Maison des aînés construite	Réalisé

Objectifs	Mesures à prendre	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2023-2024
<p>Informer le personnel de l'accueil sur les éléments à considérer afin de faciliter l'échange avec les personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la sensibilisation des gestionnaires et du personnel. • Identifier le mode de diffusion / formation. • Procurer la formation au personnel des accueils, bénévoles et agents de sécurité du CISSS. • Travailler avec le ROPPHL pour identifier les éléments inclus dans la formation. 	<ul style="list-style-type: none"> • DRHCAJ (Service des communications). • Coordonnatrice du plan d'action. • Directions cliniques et de soutien concernées. • ROPPHL (partenariat). 	<p>Décembre 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formation dans les différentes installations auprès du personnel de l'accueil, agents de sécurité et bénévoles. 	<p>Partiellement réalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entente avec le ROPPHL toujours en vigueur pour offrir la formation, mais non offerte en cours d'année.
	<p>Diffuser la RPP-113-2018 DI-TSA-DP Accès aux services d'interprète pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • DRHCAJ (Service des communications). • DI-TSA-DP 	<p>Mars 2023.</p>	<p>Diffusion de la politique .</p>	<p>Réalisé</p>

Objectifs	Mesures à prendre	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultat	Bilan 2022-2023
Promouvoir l'embauche de personnes handicapées au CISSS de Laval.	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.	DRHCAJ (Service de la dotation).	Mars 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes embauchées. • Nombre de mesures d'accommodements concrétisées. • Nombre de personnes embauchées au CISSS présentant des limitations - situation de handicap. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre embauches du 1er avril 2023 au 31 mars 2024 : 2612 personnes • Nombre de personnes s'étant déclarées comme présentant des limitations - situation de handicap : 315 dont 12 nouvelles embauches en 23-24. • Nombre de mesures d'accommodement entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024 : N/D.
	Établir des partenariats entre l'équipe de recruteurs et des organismes externes.	DRHCAJ (Service de la dotation).	Mars 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de partenariats établis 	<p>Réalisé</p> <p>2 partenariats ont été établis : Carrefour Jeunesse Laval et Deux-Montagnes</p> <p>Les liens plus étroits ont été établis entre le service de la dotation et le service de santé</p>
Promouvoir l'intégration dans des activités socioprofessionnelles de personnes handicapées au CISSS de Laval.	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les orientations découlant du programme d'accessibilité à l'emploi et annoncer les changements à venir. • Diffuser le programme d'accessibilité à l'emploi aux cadres. 	DRHCAJ (Service de la dotation).	Mars 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de gestionnaires ayant assisté à la séance d'Information diffusée aux gestionnaires. • Nombre de représentants syndicaux ayant assisté à la séance d'information diffusée aux partenaires syndicaux. 	Non 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 acheminés à la boîte courriel de la direction des programmes DI-TSA-DP :

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

CONCLUSION

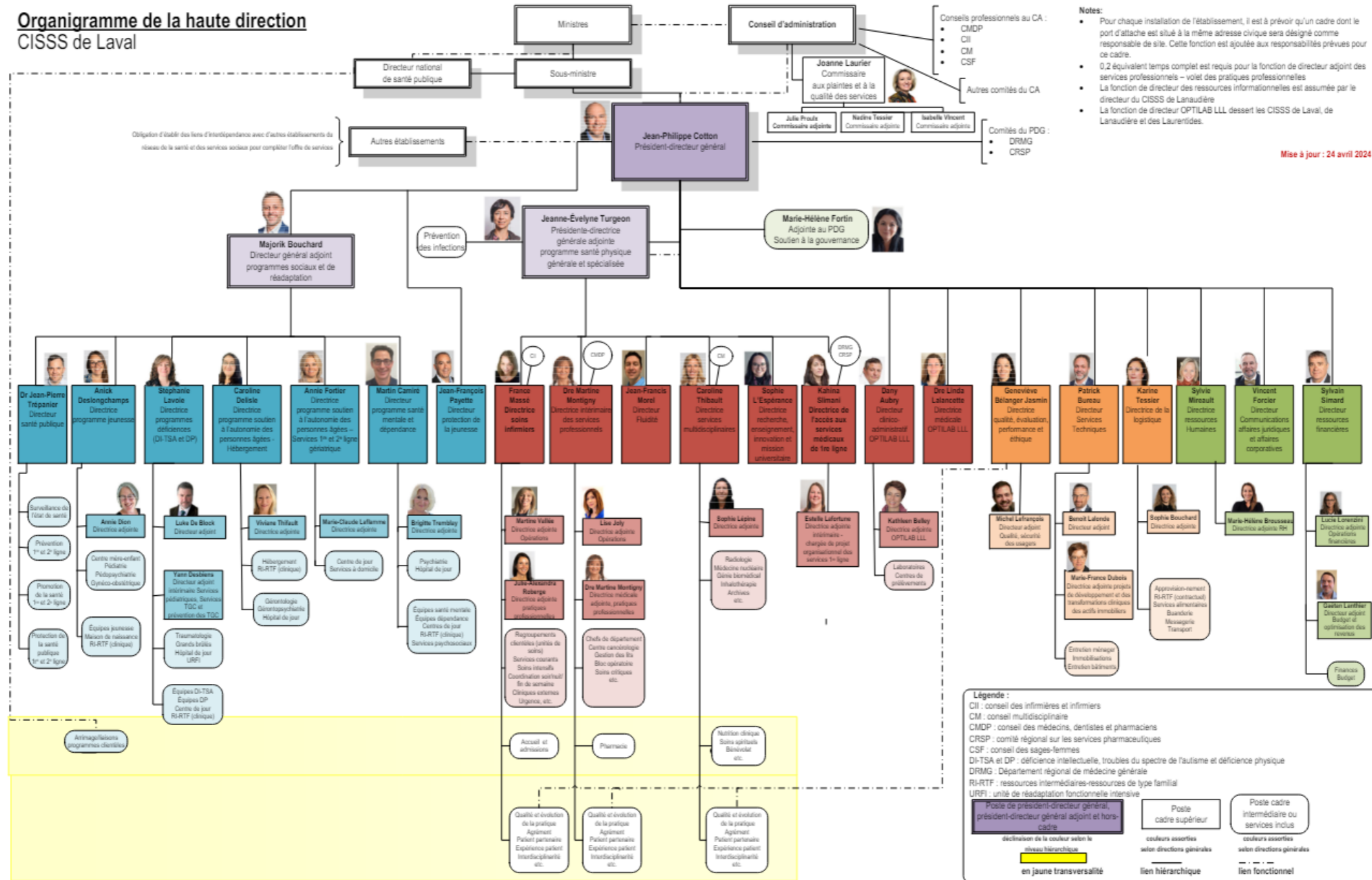
Le bilan 2022-2023 du Plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes handicapées du CISSS de Laval témoigne des résultats obtenus tout au long de cette année. Ce bilan a fait l'objet d'une présentation aux directeurs du CISSS de Laval le 25 juin 2024 et a été adopté par le Conseil d'administration le 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 a rendu disponible son plan d'action 2020-2023 sur son site web et y déposera prochainement ce bilan 2023-2024 en un format adapté.

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

ANNEXE 1 Organigramme CISSS

Organigramme de la haute direction CISSS de Laval



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

Québec 