

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

**PLAN D'ACTION**  
**2016-2018**  
**À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Québec 

**Une publication de :**

Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

3205, Place Alton Goldbloom

Laval (Québec) H7V 1R2

Téléphone : 450-688-9550

**Diffusion**

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

[WWW.LAVALENSANTÉ.COM/DOCUMENTATION/PUBLICATIONS](http://WWW.LAVALENSANTÉ.COM/DOCUMENTATION/PUBLICATIONS)

Dépôt légal – 2016

Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2016

Bibliothèque et Archives Canada 2016

ISSN NNNN-NNNN (version PDF)

Adopté par le conseil d'administration le 15 juin 2016

## TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION .....	1
LE CADRE LÉGAL .....	2
PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DES SECTEURS D'ACTIVITÉS .....	3
ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES .....	5
PERSONNE RESPONSABLE ET GROUPE DE TRAVAIL DU PLAN D'ACTION .....	5
IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2016-2018.....	6
MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION .....	10
ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES .....	10
COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION .....	10
CONCLUSION .....	11
ANNEXE 1 .....	12

## 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 de Laval (CISSS de Laval) s'est engagé dans une démarche afin d'identifier les principaux obstacles à l'intégration 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 supportée par l'Office des personnes handicapées du Québec.

Pour ce premier Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CISSS de Laval, 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) a été constitué. Ce plan d'action est le résultat des travaux des membres de ce comité.

## 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 DES 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 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.

Trente-trois installations composent le CISSS de Laval :

Installation	Adresse
❖ Bâtiment administratif	238, boul. du Roi-du Nord
❖ Centre ambulatoire	1515, boul. Chomedey
❖ Centre Cartier	306, boul. Cartier Ouest
❖ Centre d'hébergement de la Pinière	4895, rue St-Joseph
❖ Centre d'hébergement de Ste-Dorothée	350, boul. Samson Ouest
❖ Centre d'hébergement Fernand Larocque	5436, boul. Lévesque Est
❖ Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse avenue Laval – Service d'intervention milieu	189, avenue Laval
❖ Centre de réadaptation en dépendance de Laval	312, boul. Cartier Ouest
❖ Centre de réadaptation pour les jeunes en difficultés (Le Passage)	210, 15 <sup>e</sup> Rue
❖ Centre de services ambulatoires en santé mentale de Vimont	2008, boul. René Laennec
❖ Centre de services ambulatoires en santé mentale René-Laennec	2012, boul. René Laennec
❖ Centre intégré de services de première ligne de l'ouest de l'île	4250, boul. Dagenais Ouest
❖ Centre jeunesse de Laval	308, boul. Cartier Ouest
❖ Centre multiservices	333, boul. Cartier Ouest
❖ Centre Notre-Dame	310, boul. Cartier Ouest
❖ CLSC de Sainte-Rose / Centre d'hébergement Rose de Lima	280, boul. du Roi-du-Nord
❖ CLSC des Mille-Îles	4731, boul. Lévesque Est
❖ CLSC 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 (Santé publique)	800, boul. Chomedey
❖ CRDITED de Laval	304, boul. Cartier Ouest
❖ Hôpital de la Cité-de-la-Santé	1755, boul. René Laennec
❖ Hôpital juif de réadaptation	3205, Place Alton Goldbloom
❖ Maison Chartrand	8420, rue Chartrand
❖ Maison des Navigateurs	110, 11 <sup>e</sup> Rue
❖ Maison des Patriotes	2320, rue des Patriotes
❖ Maison Honfleur	2405, rue Honfleur
❖ Maison Lennox	1445, rue Lennox
❖ Point de services du Marigot	34 J, boul. Cartier Ouest
❖ Point de services Ste-Rose	261, boul. Ste-Rose
❖ Résidence Louise-Vachon	4390, boul. St-Martin Ouest
❖ Service d'aides techniques de l'Hôpital juif de réadaptation	560, boul. Cartier 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 DI-TSA et DP, a été désigné à titre de responsable du plan d'action pour le CISSS de Laval. Stéphanie Laurin, chef du programme Trauma-Spécialisés, à la Direction des programmes DI-TSA et DP, a coordonné l'élaboration du plan d'action. 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, agira à titre de « coordonnatrice du plan d'action » à partir de juin 2016.

Un comité incluant des représentants de plusieurs directions et du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL) collabore à l'élaboration et au suivi du plan d'action. Les membres de ce comité sont les suivants :

- 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;
- Mme Christine Paradis, anciennement agente d'information, Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques (Mme Paradis a quitté le réseau depuis);
- Mme Myriam Aubin, adjointe au Directeur, Direction de la logistique;
- M. Luc Langlois, coordonnateur, Gestion de projets immobiliers, Direction des services techniques;
- M. Mario Turcotte, coordonnateur des ressources matérielles, Centre Jeunesse et CRDITED, Direction des services techniques;
- M. Éric Lacroix, chef du Service de la dotation, recrutement, PMO et gestion des carrières, Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques;
- M. Mathieu Denécheau, agent de développement, Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL).



## IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2016-2018

Domaine de services	Obstacle identifié	Objectif visé	Mesure à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
<b>Communications</b>	Les employés de l'équipe des communications ne sont pas tous formés pour l'accessibilité Web.	S'assurer que l'accessibilité soit prise en compte lors de la refonte du site web du CISSS de Laval par toute l'équipe des communications.	Participer à une formation sur le sujet.	DRHCAJ	Mars 2018	Nombre d'employés ayant reçu une formation.
<b>Approvisionnement</b>	Manque d'équipement adapté pour personnes obèses.	Assurer un accès rapide à de l'équipement pour personnes obèses, lorsque requis.	Faire l'inventaire des équipements adaptés pour personnes obèses dans chacun des sites où ce type d'équipement peut être requis.	Tous les directeurs	Mars 2017	Inventaire fait dans chacun des sites.
			Procéder à l'achat d'équipements adaptés pour personnes obèses si requis (plan de conservation des équipements médicaux).	Direction de la logistique	Décembre 2017	Nombre d'équipements achetés.

Domaine de services	Obstacle identifié	Objectif visé	Mesure à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
<b>Bâtiments</b>	Méconnaissance des besoins et 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.	Consultation du personnel ayant une bonne connaissance de la clientèle visée par le porteur du dossier d'un projet de construction.	Directions des services techniques et de la logistique	En continu	
	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.	Réaménager le débarcadère de l'entrée Kolber.	Direction des services techniques	Décembre 2017	Débarcadère réaménagé.
	Salles de toilettes principales au RC 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 RC de l'Hôpital juif de réadaptation.	Réaménager les salles de toilettes du RC de l'Hôpital juif de réadaptation.	Direction des services techniques	Décembre 2017	Salles de toilettes réaménagées.
	Accessibilité sans obstacle questionnée pour les immeubles du Centre Jeunesse, CRDI et Hôpital juif de réadaptation.	S'assurer que l'ensemble des immeubles visés répond aux normes d'accessibilité sans obstacle.	Inventorier les travaux à accomplir pour améliorer l'accessibilité des immeubles visés.	Direction des services techniques	Mars 2017	Inventaire des travaux à accomplir produit.

Domaine de services	Obstacle identifié	Objectif visé	Mesure à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
<b>Ressources humaines</b>	Réticences des gestionnaires face à l'embauche de personnes handicapées pour des postes réguliers.	Promouvoir l'embauche de personnes handicapées au CISSS de Laval.	Activité de sensibilisation à une rencontre des gestionnaires du CISSS.	DRHCAJ	Mars 2018	Activité de sensibilisation accomplie.
	Préoccupations syndicales face à l'intégration de personnes handicapées en emploi ou en activité socio-professionnelle.	Promouvoir l'embauche et l'intégration de personnes handicapées en travail régulier ou en activité socio-professionnelle.	Projet de sensibilisation des syndicats entériné par la Direction générale.	DRHCAJ	Mars 2018	Nombre de syndicats rencontrés.
<b>Accès aux services</b>	Difficulté d'accès au 304 Cartier puisqu'il n'y a plus de réceptionniste.	Faciliter l'accès au bâtiment du 304 Cartier pour une clientèle avec handicap physique ou intellectuel.	Revoir l'organisation de l'accueil à cette entrée.	Directions des services techniques et des programmes DI-TSA et DP	Décembre 2016	Organisation revue.
			Installer une meilleure signalisation.			Signalisation en place.
			Installer le téléphone de l'entrée à une hauteur fonctionnelle pour personnes en fauteuil roulant.			Téléphone abaissé.

Domaine de services	Obstacle identifié	Objectif visé	Mesure à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
<b>Accès aux services</b>	Demandes de services parfois relancées d'un programme à l'autre dans la Direction des programmes DI-TSA et DP.	Faciliter l'accès aux services de la Direction des programmes DI-TSA et DP.	Révision du processus d'accueil des demandes de services pour la Direction des programmes DI-TSA et DP.	Direction des programmes DI-TSA et DP	Mars 2017	Accueil centralisé pour la Direction des programmes DI-TSA en place.
<b>Promotion des services</b>	Méconnaissances des familles ayant un enfant handicapé concernant les programmes d'aide financière.	Mieux informer les familles concernant les programmes d'aide financière.	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	Septembre 2016	Feuillets commandés et distribués.

## **MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION**

La coordonnatrice du plan d'action assure le suivi de la mise en œuvre de celui-ci en collaboration avec les membres du comité du plan d'action. Une mise à jour de l'état d'avancement des travaux est complétée deux fois par année.

## **ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES**

Au cours de l'année 2015-16, quatre plaintes ont été reçues et traitées par le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval. Trois concernaient l'organisation du milieu physique ou des ressources matérielles alors que l'une concernait une demande d'accommodement en lien avec un handicap. Aucune plainte n'était liée à l'accès aux documents.

La majorité des plaintes ont été traitées via une clarification auprès du plaignant. Une plainte a résulté en une intervention dans le milieu physique.

## **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 2016-2018 a été adopté par le Conseil d'administration le 15 juin 2016.

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.

# Organigramme de la haute direction CISSS de Laval

Modèle continuum de services F

Adoption par résolution du CA : 29 juillet 2015

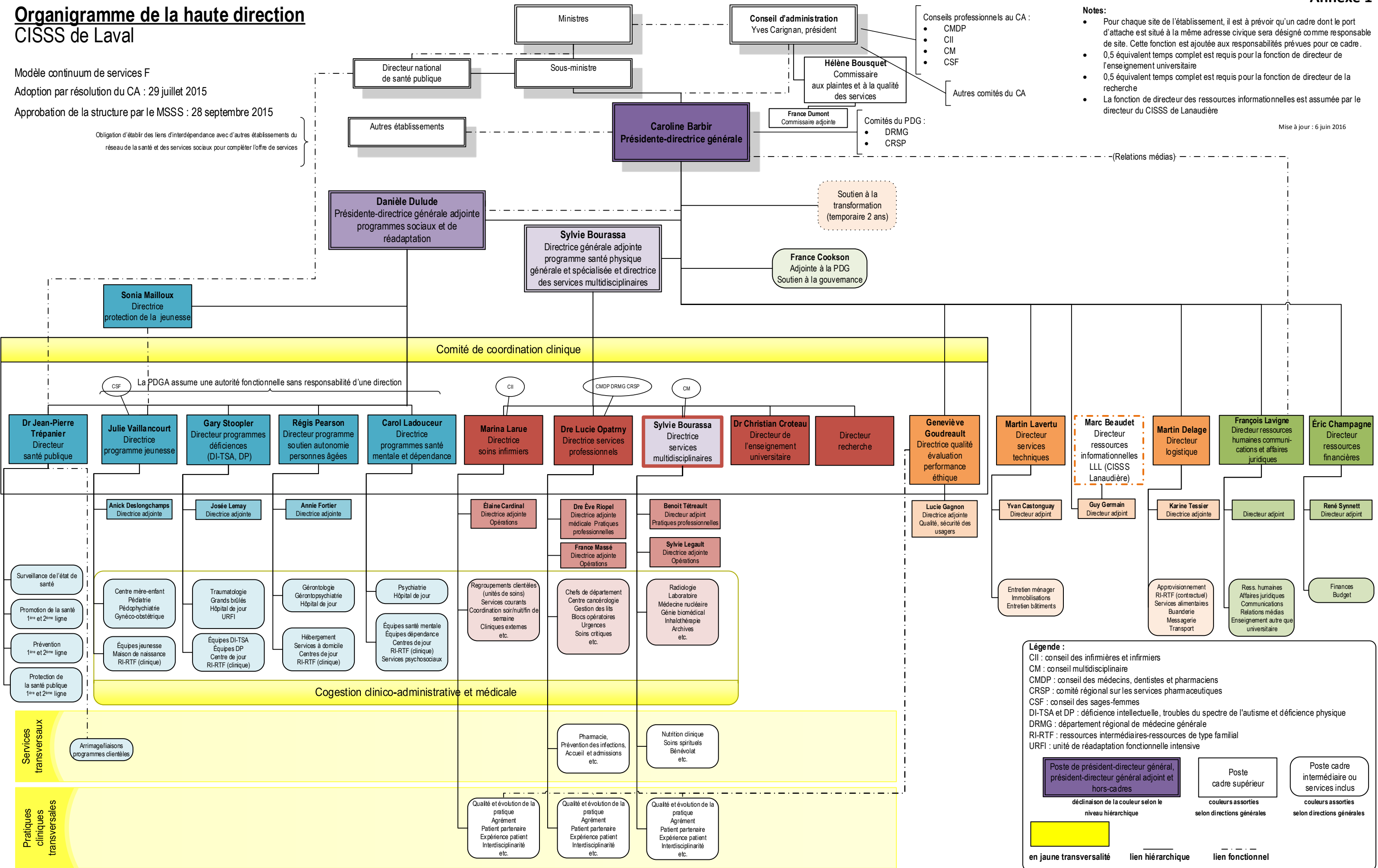
Approbation de la structure par le MSSS : 28 septembre 2015

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

Mise à jour : 6 juin 2016

**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.
- 0,5 équivalent temps complet est requis pour la fonction de directeur de l'enseignement universitaire
- 0,5 équivalent temps complet est requis pour la fonction de directeur de la recherche
- La fonction de directeur des ressources informationnelles est assumée par le directeur du CISSS de Lanaudière



**Légende :**

- CII : conseil des infirmières et infirmiers
- CM : conseil multidisciplinaire
- CMDP : conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
- CRSP : comité régional sur les services pharmaceutiques
- CSF : conseil des sages-femmes
- DI-TSA et DP : déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique
- DRMG : département régional de médecine générale
- RI-RTF : ressources intermédiaires-ressources de type familial
- URFI : unité de réadaptation fonctionnelle intensive

Poste de président-directeur général, président-directeur adjoint et hors-cadres  
 déclinaison de la couleur selon le niveau hiérarchique

   
 en jaune transversalité

   
 lien hiérarchique

   
 lien fonctionnel

   
 Poste cadre supérieur  
 couleurs assorties selon directions générales

   
 Poste cadre intermédiaire ou services inclus  
 couleurs assorties selon directions générales

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

**Québec** 