

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2024

**Adopté par le conseil d'administration
Le 26 septembre 2022**

INTRODUCTION

Contexte

En 2017, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière a réalisé son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Le plan d'action 2022-2024 est le 3^e plan d'action produit au CISSS de Lanaudière. Il s'inscrit en continuité et dans une perspective d'amélioration continue quant à ses mécanismes de suivi. Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées se situe au cœur de la mission du CISSS.

Le décret 655-2021 vient préciser les éléments qui doivent maintenant faire partie du plan d'action. Ainsi, les éléments suivants ont été ajoutés au plan actuel : adaptation aux situations particulières (situations d'urgence de santé publique et de sécurité civile) ainsi que l'approvisionnement en biens et en services accessibles.

Malgré la situation pandémique qui perdure, le CISSS de Lanaudière demeure actif pour diminuer les obstacles à l'intégration des personnes en situation de handicap. Les étapes de formalisation du plan ont été ralenties, mais les travaux pour l'avancement des mesures en cours se sont poursuivis.

Dispositions légales

En conformité à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20,1), le présent plan identifie les mesures prévues pour 2022-2024. Un bilan annuel est prévu pour faire le suivi de ces mesures. Le plan d'action confirme l'engagement du CISSS de Lanaudière à poursuivre ses efforts en vue de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Un des objectifs de cette loi est d'obtenir une implication accrue de l'ensemble des partenaires publics et privés afin de permettre aux personnes handicapées de s'intégrer à la société, au même titre que leurs concitoyens.

En tant qu'organisme public, le CISSS de Lanaudière est visé, entre autres, par les dispositions suivantes de la loi :

Article 61.1. *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.*

Bref portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités

La mission du CISSS de Lanaudière est définie selon la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

La loi modifie l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux afin de favoriser et de simplifier l'accès aux services pour la population, de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et d'accroître l'efficacité et l'efficacéité de ce réseau. À cet effet, elle prévoit l'intégration territoriale des services de santé et des services sociaux par la mise en place de réseaux territoriaux de services de santé et de services sociaux visant à assurer des services de proximité et leur continuité, la création d'établissements à mission élargie et l'implantation d'une gestion à deux niveaux hiérarchiques.

En vue de réaliser sa mission, le CISSS de Lanaudière dispose d'un budget de 1,6 milliard \$ et compte plus de 14 083 employés et 833 médecins. Il offre des soins et des services à une population de près de 525 230 personnes. Son siège social est situé à Joliette et regroupe 64 installations réparties sur un territoire de plus de 12 000 km².

Les programmes et services du CISSS de Lanaudière sont répartis dans les directions suivantes :

- Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL)
- Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche (DEUR)
- Direction de l'hébergement (DH)
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)
- Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)
- Direction de santé publique (DSPublique)
- Direction des affaires institutionnelles et des relations publiques (DAIRP)
- Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DDI-TSA-DP)
- Direction des programmes santé mentale et dépendance (DSM-D)
- Direction des ressources financières (DRF)
- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)
- Direction des ressources informationnelles Lanaudière-Laurentides-Laval (DRI LLL)
- Direction des services hospitaliers (DSH)
- Direction des services multidisciplinaires (DSM)
- Direction des services professionnels (DSP)
- Direction des services techniques (DST)
- Direction des soins infirmiers (DSI)
- Direction du programme de soutien à domicile (DSAD)
- Direction du programme jeunesse (DJ)

Mission et valeurs

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière a comme mission de :

- ✓ Veiller à l'organisation, à l'accessibilité et à l'intégration des soins et des services de santé et des services sociaux qui répondent aux besoins de la population;
- ✓ Assurer la prestation de soins et de services de santé et de services sociaux aux citoyens de son territoire;
- ✓ Assumer une responsabilité populationnelle envers les résidents de son territoire;
- ✓ Créer et maintenir des liens de collaboration avec les différents partenaires de la région;
- ✓ Garantir une planification régionale des ressources humaines;
- ✓ Promouvoir la santé auprès de toute la population et assurer des interventions préventives et de protection, en collaboration avec les partenaires;
- ✓ Offrir des services de santé et des services sociaux axés sur la proximité et la continuité des services.

Par ailleurs, afin d'orienter les actions de toute personne œuvrant au sein de l'établissement (les médecins, les gestionnaires, le personnel, les stagiaires et les bénévoles), le CISSS de Lanaudière se dote des valeurs suivantes :

- ✓ **Respect et bienveillance**
- ✓ **Rigueur et imputabilité**
- ✓ **Collaboration et solidarité**
- ✓ **Équité et transparence**

Ces valeurs soutiennent les personnes dans la manière d'agir au quotidien et les guident afin de faire des choix judicieux qui favorisent le mieux-être des usagers.

Engagement à réduire les obstacles à l'intégration

Le CISSS de Lanaudière reconnaît l'importance de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées afin de construire une société plus inclusive. Ainsi, conformément à sa mission, il s'engage à contribuer au sein de l'organisation et dans le cadre de sa mission, à diminuer les préjugés, la discrimination et les obstacles à l'ensemble des situations de handicap afin de construire une société plus inclusive. Il affirme son engagement à jouer un rôle actif auprès des municipalités ayant une population de plus de 15 000 habitants de son territoire, soit Repentigny, Mascouche, Terrebonne, L'Assomption, Joliette et St-Lin-Laurentides, pour apporter sa contribution et son soutien dans l'élaboration de leur propre plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées.

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier
Promotion	DRHCAJ	1. Niveau de connaissance des employés et de la population générale face à la réalité vécue par les personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil et approche parfois non adaptés à leurs besoins ▪ Méconnaissance des actions favorisant leur intégration 	1.1 Réaliser une ou des activités de sensibilisation ou d'information (par exemple : la semaine québécoise des personnes handicapées en juin ou la journée internationale des personnes handicapées en décembre).	Gabriel Carpentier DRHCAJ Comité du plan d'action	Nombre d'activités de sensibilisation et d'information (Cible : 3 et plus)	31 mars 2024
			1.2 Diffuser le présent plan d'action : <ul style="list-style-type: none"> - Centres de services scolaires (les 3) - Municipalités du territoire - Comité des usagers - Site internet - Site intranet - Organismes communautaires pour personnes handicapées membres de la TCRAPHL incluant ARLPHL - TROCL (OCA Lanaudois) - Services spécialisés de main-d'œuvre 	Pascale Lamy DAIRP Gabriel Carpentier DRHCAJ Nathalie Marcotte TCRAPHL Manon Boisvert ESSOR II	Date de diffusion et public rejoint	31 mars 2024
	DST	2. Niveau de connaissance à l'égard de la notion d'accessibilité universelle des équipes responsables des aménagements et de l'acquisition des biens	2.1 Refaire une activité de sensibilisation sur l'accessibilité universelle visant les membres des	Stéphane Boisvert DST François Desrosiers DITSA-DP	Activité de sensibilisation réalisée en lien avec 3 déficiences ciblées	30 juin 2023

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier
			équipes de la gestion des projets immobiliers de la DST.		(motrice, visuelle, auditive) (Cible : 15 personnes, dont 3 dessinateurs, 4 techniciens en bâtiment et 8 conseillers en bâtiment)	
Accessibilité aux services offerts	CISSS	3. Niveau de connaissance des employés et de la population générale face à la réalité vécue par les personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil et approche parfois non adaptés à leurs besoins ▪ Méconnaissance des actions favorisant leur intégration 	3.1 Déployer pour le personnel aux accueils des différentes installations du CISSS et rendre obligatoire la formation « <i>Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap</i> » qui sera bientôt disponible sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA).	Renée Rancourt DI-TSA-DP Véronique Bonin, DRHCAJ Karine Préville DSM Marie-Ève Brien DSP	Pourcentage des personnes ciblées formées (Cible : 80 %)	31 mars 2024
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi	DRHCAJ et DEUR	4. Difficulté d'augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel embauché	4.1 Déployer une formation à l'intention des gestionnaires afin de les soutenir dans l'accueil et l'intégration d'une personne en situation de handicap.	Jérémie Chevrier DRHCAJ Manon Boisvert Essor II Dominique Bérubé DEUR Nancy Lefebvre DSP Professionnels	Pourcentage de gestionnaires formés (Cible : 50 %)	31 mars 2024

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier
			4.2 Identifier les milieux propices pour lesquels il existe des conditions gagnantes à l'embauche de personnes handicapées au sein du CISSS pour y cibler l'accueil de stagiaires et l'embauche de nouvelles ressources ayant un handicap.	François Desrosiers DI-TSA-DP Jérémie Chevrier DRHCAJ Dominique Bérubé DEUR Manon Boisvert Essor II	Un portrait réalisé pour chaque direction	31 mars 2024
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations	DRHCAJ et DST	5. Accessibilité aux installations pas toujours précisée sur le site Web	5.1 S'assurer que l'accessibilité aux installations soit indiquée sur le site Web pour l'ensemble des installations.	Gabriel Carpentier DRHCAJ Stéphane Boisvert DST	Ajout de l'information concernant les Maisons des naissances, Centres Jeunesse et Maisons des Aînés – Maisons alternatives	31 mars 2024
			5.2 Évaluer les installations ne permettant pas l'accessibilité universelle et proposer un plan d'action identifiant des mesures à mettre en place.	Stéphane Boisvert DST	Rapport déposé au Comité du Plan d'action avec opportunités identifiées Plan d'action rédigé	1 ^{er} novembre 2023

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations (suite)	DST	6. Accessibilité aux diverses installations du CISSS	6.1 Mettre en place un système de suivi et de reddition de compte des actions de gestion du parc immobilier et des adaptations de nouvelles constructions qui considèrent les notions d'accessibilité universelle.	Stéphane Boisvert DST	Nombre d'aménagements réalisés, en cours de réalisation ou planifiés permettant une amélioration de l'accessibilité	31 mars 2024
			6.2 Mettre en place une procédure afin que l'équipe de la DST s'assure d'obtenir l'expertise de la direction DI-TSA-DP pour les besoins d'adaptations en déficience physique.	Stéphane Boisvert DST François Desrosiers DI-TSA-DP	Pourcentage de consultations réalisées vs le nombre de projets nécessitant cette expertise (Cible : 75 % des projets organisationnels planifiés et terminés en 2023)	31 mars 2024
			6.3 Évaluer les modifications requises afin de faciliter l'accès pour les personnes à mobilité réduite au niveau des entrées de la cafétéria et de la clinique externe au Centre hospitalier de Lanaudière.	Stéphane Boisvert DST Pascale Perreault DSI	Dépôt du rapport d'évaluation de la situation Dépôt d'un projet pour la prochaine planification budgétaire 2023-2025	31 décembre 2022 1 ^{er} avril 2023
			6.4 Dans les projets de nouveaux aménagements, optimiser la signalisation prévue dans les installations afin de favoriser le	Stéphane Boisvert DST	Pourcentage d'adaptations réalisées, en cours	31 mars 2024

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier
			plus possible l'accessibilité aux personnes handicapées.		de réalisation ou planifiées (Cible : 75 % des projets organisationnels planifiés et terminés en 2023)	
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations (suite)	DSI DSH et DI-TSA-DP	7. Accessibilité dans les salles d'attente pour la clientèle sourde et malentendante	7.1 Mettre en place un système d'appel accessible pour la clientèle malentendante dans les salles d'attente des urgences des deux hôpitaux de la région.	Louis Deschamps DSI Renée Rancourt DI-TSA-DP Nathalie Taillefer DSH Daniel Malo DRILL	Système identifié Système installé dans chaque urgence	31 mars 2024
Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile	CISSS	8. En contexte de pandémie, utilisation partielle (parfois absente) du masque de procédure avec fenêtre pour les services à la clientèle sourde et malentendante	8. Augmenter, lorsque le niveau de masque requis n'est pas un N-95, le port du masque de procédure avec fenêtre dans les services les plus susceptibles de toucher une clientèle malentendante (notamment la clientèle aînée).	Renée Rancourt DI-TSA-DP		
			8.1 Faire des rappels aux intervenants du soutien à domicile pour avoir en tout temps des masques avec fenêtre disponibles à utiliser pour leurs interventions à	Jocelyne Kiraranganya DSAD	Rappels faits Audits réalisés auprès de la clientèle	30 septembre 2022 31 mars 2024

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier
Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile (suite)			domicile auprès de la clientèle malentendante.			
			8.2 Dans les unités de gériatrie des deux hôpitaux, évaluer systématiquement le besoin de l'usager d'utiliser un masque avec fenêtre pour soutenir sa compréhension.	Isabelle Boily DSI (CHDL) Nathalie Lefebvre DSH (HPLG)	Audits réalisés	31 mars 2024
			8.3 Intégrer systématiquement l'utilisation du masque avec fenêtre dans le processus d'évaluation initiale de chaque résident.	Dominic Côté DH	Pourcentage de CHSLD et de MDA-MA où le processus est établi (Cible : 100 %)	31 mars 2023
			8.4 Le personnel du Service de l'accueil et admission des CLSC, ayant à recevoir de la clientèle, portera le masque de procédure avec fenêtre.	Nancy Lefebvre DSP	Pourcentage des employés ciblés qui le portent (Cible : 100 %)	31 octobre 2022
Approvisionnement en biens et en services accessibles	DAL	9. Absence de politique d'approvisionnement avec précisions sur l'accessibilité	9.1 Inscrire une clause dédiée aux principes d'inclusion et d'accessibilité dans la Politique d'approvisionnement de l'établissement.	Annik Brousseau DAL	Politique adoptée	1 ^{er} janvier 2023
			9.2 Rédiger le processus d'approvisionnement en biens accessibles suivant l'adoption de la Politique d'approvisionnement.	Annik Brousseau DAL	Procédure rédigée et actualisée	31 mars 2024

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats	Échéancier
Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées	CISSS	10. Point de vue de l'utilisateur à enrichir dans les travaux du plan d'action pour les personnes handicapées	10.1 Intégrer un usager ressource au comité du Plan d'action pour les personnes handicapées.	Renée Rancourt DI-TSA-DP	Personne nommée	15 novembre 2022

Adoption du plan d'action 2022-2024

Le plan d'action 2022-2024 a été présenté et approuvé par le conseil d'administration le 26 septembre 2022. Il sera rendu public, en même temps que le bilan du plan d'action 2021-2022, par les moyens suivants :

- Diffusion sur le site internet et intranet du CISSS;
- Diffusion au comité des usagers du CISSS;
- Diffusion aux principaux partenaires de la communauté.

Mise en œuvre et suivi

La démarche d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du plan d'action du CISSS de Lanaudière est sous la responsabilité de la direction adjointe des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique.

Un comité de travail, sous la responsabilité d'un chef en réadaptation de la direction DI-TSA-DP, regroupant les principales directions concernées par la démarche, des représentants du comité des usagers et des partenaires de la communauté, poursuivra son action pour la mise en œuvre et le suivi du plan d'action. Le mandat de ce comité est de s'assurer de l'avancement des mesures planifiées, du suivi des indicateurs, de la rédaction du bilan annuel ainsi que des recommandations.

Les membres du comité sont :

- Annik Brousseau, adjointe au directeur, DAL
- Claudine Landry, représentante du comité des usagers, volet DI-TSA
- Daniel Malo, conseiller-cadre, DRI LLL
- Dominic Côté, gestionnaire responsable de milieu de vie en CHSLD, DH
- Dominique Bérubé, chef de service, enseignement non médical et recherche, DEUR
- François Desrosiers, directeur adjoint DDITSADP, responsable du plan d'action
- Gabriel Carpentier, agent d'information, service des communications, DRHCAJ
- Jérémie Chevrier, coordonnateur des programmes d'attraction et de rétention du capital humain, DRHCAJ
- Jocelyne Kiraranganya, chef de service, soutien à l'autonomie des personnes âgées, DSAD
- Nathalie Hamel, chef de l'administration des programmes suivi intensif soutien d'intensité variable et dépendance, DSMD
- Josée Tremblay, chef en centre jeunesse application des mesures (programmes complémentaires), DJ
- Justine Tremblay, conseillère-cadre en soins infirmiers, DSI
- Karine Préville, conseillère-cadre à la formation, au développement des compétences et au développement de la pratique professionnelle, DSM
- Manon Boisvert, directrice générale du SSMO, ESSOR II
- Nancy Lefebvre, chef de l'administration des programmes soins de santé primaires, DSP
- Nathalie Marcotte, coordonnatrice, TCRAPHL
- Nathalie Ratté, coordonnatrice clinico-administrative de la prévention et de la promotion de la santé, DSPublique
- Pierre Marchand, représentant du comité des usagers, volet DP
- Renée Rancourt, chef en réadaptation en déficience auditive et en déficience visuelle, DDITSADP, coordonnatrice du plan d'action
- Stéphane Boisvert, chef de service des projets immobiliers, DST
- Stéphanie Labelle, représentante du comité des usagers, volet DP
- Sylvain Gareau, chef de service, prévention et mieux-être au travail, DRHCAJ
- Usager ressource à confirmer