

# **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2021**

## **Bilan des actions réalisées 2019-2021**

**Présenté au conseil d'administration  
le 13 décembre 2021**

# INTRODUCTION

## **Contexte**

---

En 2017-2019, 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 2019-2021 s'inscrit en continuité avec les premières actions réalisées 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

Depuis mars 2020, la situation exceptionnelle de pandémie a amené l'OPHQ (Office des personnes handicapées) et le MSSS (Ministère de la santé et des services sociaux) à permettre des mesures d'allègements concernant le plan d'action et son bilan. Parmi les mesures proposées, le CISSS de Lanaudière a choisi de présenter un bilan allégé qui note par un seul mot l'état de réalisation des mesures du plan d'action 2019-2021. Les mesures non complétées ont été reconduites directement au plan d'action 2021-2022.

## **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 2019-2021. 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'efficacités 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 1,3 milliard \$ et compte plus de 15 700 employés et 810 médecins. Il offre des soins et des services à une population de près de 524 000 personnes. Son siège social est situé à Joliette et regroupe 62 installations réparties sur un territoire de plus de 12 000 km<sup>2</sup>.

## ***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 oeuvrant 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, soient Repentigny, Mascouche, Terrebonne, L'Assomption, Joliette et St-Lin-des-Laurentides, pour apporter sa contribution et son soutien dans l'élaboration de leur propre plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées.

**Plan d'actions 2019-2021**

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable(s)	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation
CISSS	1. Coordination du plan d'action : Faible représentativité des principaux secteurs clés du CISSSL touchant les objectifs prévus au plan d'action ce qui impacte son actualisation et suivi.	1.1 Revoir la composition du comité de suivi du plan d'action et les mécanismes de suivi des indicateurs.	DI-TSA-DP	Composition du comité révisée  Responsables identifiés pour chaque mesure prévue	1 <sup>er</sup> juin 2019	Réalisé
DRHCAJ RH Dotation /Liste de rappel et DEUR	2. Difficulté d'augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel embauché.	2.1 Formaliser un mécanisme de collaboration avec Le Service Spécialisé de Main-d'œuvre Essor II, notamment pour les stages, le processus d'affichage et d'embauche	DRHCAJ  DEUR  Essor II	An 1 : Mécanisme formalisé An 2 : Nombre de personnes référées, embauchées et en stage via ce mécanisme	31 mars 2020  31 mars 2021	En cours
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"> <li>▪ accueil et approche parfois non adaptés à leurs besoins;</li> <li>▪ méconnaissance des actions favorisant leur intégration.</li> </ul>	3.1 Mettre en place une formation de base destinée au personnel de l'accueil sur les stratégies de communication avec les personnes ayant besoin d'une communication adaptée.  3.2 Poursuivre la distribution de matériel de sensibilisation et faire des suivis de formation auprès du personnel à l'accueil.	DI-TSA-DP  DSI  SAPA  DSM	Nombre d'activités de sensibilisation et d'information.  Nombre de personnes rejointes (secteurs à cibler)	31 mars 2021 (à spécifier par secteur ciblé)	En cours  En cours

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable(s)	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation
		3.3 Poursuivre les activités de formation de sensibilisation à la déficience visuelle destinée à l'ensemble du personnel.	DI-TSA-DP  DSM	Nombre d'activités de sensibilisation et d'information.  Nombre de personnes rejointes	31 mars 2021	Réalisé
DRHCAJ-Communications		3.4 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).	Comité du plan d'action  DRHCAJ-Communications	Nombre d'activités de sensibilisation et d'information.  Nombre de personnes rejointes.	31 mars 2021	Réalisé et à garder <b>en continu</b> annuellement
		3.5 Diffuser le présent plan d'action : - Site internet - Site intranet - Commissions scolaires (les 3) - Municipalités du territoire - Comité des usagers  - Associations - Organismes communautaires pour personnes handicapées (TROCL, TCRAPHL) - Services spécialisés de main-d'œuvre	DRHCAJ-Communications       DQEPE  TCRAPHL  ESSOR II	Date de diffusion Public rejoint	1 <sup>er</sup> mai 2019	Réalisé et à garder <b>en continu</b> annuellement

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable(s)	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation
DRHCAJ-Communications et DRILL	4. Modalités d'accès aux informations contenues dans un document public de notre établissement (Rapport annuel, formulaires de demandes de services, etc.).	4.1 S'assurer d'exercer une vigie pendant la construction de la phase 2 du site Web et en continu par la suite, en vue de respecter les standards d'accessibilité Web.	DRHCAJ Communications	Nombre d'éléments améliorés	31 décembre 2020	<b>En cours</b>
DRHCAJ-Communications		4.2 Indiquer, aux endroits appropriés, sur notre site web que les informations contenues dans les documents peuvent être fournies sur demande dans des formats adaptés ou par le biais d'une autre modalité (ex. : rencontre)		Indications sur notre site web	31 décembre 2019	<b>En cours</b>
DRHCAJ Communications et DST	5. L'accessibilité aux installations n'est 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.	DRHCAJ Communications  DST	Nombre d'installations ayant les précisions sur le site internet	31 mars 2020	<b>En cours</b>
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.	DST	Nombre d'aménagements réalisés ou en cours permettant une amélioration de l'accessibilité.	31 mars 2020	<b>En cours</b>
		6.2 Maintenir des liens avec la direction DI-TSA-DP pour l'expertise des	DST	Nombre de consultations	En continu	<b>En cours</b>

Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable(s)	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation
		besoins en déficience physique.		auprès de la direction DI-TSA-DP		
		6.3 Apporter les modifications appropriées pour les personnes à mobilité réduite au niveau des entrées de la cafétéria et de la clinique externe au Centre hospitalier de Lanaudière.		Aménagements réalisés ou en cours de réalisation	31 mars 2020 (cafétéria) 31 mars 2021 (clinique externe)	<b>En cours</b> <b>En cours</b>
		6.4 Dans les projets de nouveaux aménagements, optimiser la signalisation prévue dans les installations afin de favoriser le plus possible l'accessibilité aux personnes handicapées.		Nombre d'adaptations réalisées ou en cours de réalisation	31 mars 2021	<b>En cours</b>
		6.5 Assurer une surveillance accrue afin que les automobilistes respectent les indications et les délais permis au niveau des espaces réservés.		Nombre de plaintes reçues	31 mars 2021	<b>En cours</b>
DST	7. Niveau de connaissance à l'égard de la notion d'accessibilité universelle des équipes responsables des aménagements et de l'acquisition des biens.	7.1 Refaire une activité de sensibilisation sur l'accessibilité universelle aux membres des équipes concernées à la DST.	DST	Activité de sensibilisation réalisée.  Nombre de personnes rejointes.	Automne 2019	<b>En cours</b>
DST et	8. Accessibilité dans les salles d'attente pour la	8.1 Établir un plan d'amélioration de l'appel de la clientèle sourde et	DST	Plan d'action établi	31 mars 2021	<b>En cours</b>



Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable(s)	Indicateurs de résultats	Échéancier	État de réalisation
DI-TSA-DP	clientèle sourde et malentendante.	malentendante dans les salles d'attente des hôpitaux.	DI-TSA-DP			
DI-TSA-DP	9. Niveaux d'accessibilité variables dans les municipalités de la région.	9.1 Soutenir les municipalités en fournissant les recommandations requises en orientation et mobilité pour l'adaptation des intersections de rues pour les personnes ayant une déficience visuelle.	DI-TSA-DP	Nombre de liens établis avec des municipalités concernant l'adaptation de feux sonores.	31 mars 2020	Réalisé

## **Autres actions**

---

Le CISSS de Lanaudière est un établissement du réseau de la santé dont l'une des structures, la direction DI-TSA-DP, coordonne et offre toute une gamme de services intégrés, en partenariat avec l'utilisateur et ses proches, pour développer les capacités des personnes handicapées, compenser leurs incapacités, favoriser leur autonomie fonctionnelle et leur pleine participation sociale. Des services de soutien sont également offerts aux familles et aux proches ainsi qu'aux différents partenaires et organismes de la communauté ayant des responsabilités à l'égard de cette clientèle. Voici quelques exemples de réalisations pour la clientèle handicapée en 2019-2020 :

- Ajout de ressources dans les services en enfance dans le cadre de l'implantation du programme *Agir tôt*
- Rehaussement de places d'hébergement pour les adultes et les jeunes ayant un trouble grave du comportement
- Augmentation du nombre d'ententes avec les organismes communautaires pour l'offre de services de répit et d'activités socioprofessionnelles.
- Travaux d'amélioration de la continuité des services entre le soutien à domicile et la réadaptation pour la clientèle des adultes ayant une déficience motrice

En lien avec la pandémie :

- Soutien à la mise en place d'un accès à l'interprétation visuelle à distance (IVD) dans les cliniques de vaccination
- Dépôt sur le site intranet de vidéos explicatives en LSQ dans la section sur la COVID-19
- Achat et distribution dans le CISSS de masques de procédure avec fenêtre pour faciliter la lecture labiale
- Cliniques de vaccination dédiées à clientèle ayant un trouble du spectre de l'autisme, un trouble grave du comportement ou une déficience intellectuelle avec besoins particuliers et mise en place d'un soutien d'accompagnement
- Utilisation de scénarios sociaux pour une clientèle ayant un trouble du spectre de l'autisme
- Plan d'action relié à la prévention du déconditionnement pour l'ensemble de la clientèle DI-TSA-DP.

## ***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, troubles 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, a poursuivi son action pour la mise en œuvre et le suivi du plan d'action. Le mandat de ce comité était 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 2019-2021 furent :**

- Guy Marchand, directeur adjoint DDITSADP, responsable du plan d'action
- Renée Rancourt, chef en réadaptation à la DDITSADP, coordonnatrice du plan d'action
- Stéphane Boisvert, chef de service des projets immobiliers, DST
- Line Lebrun, agente d'information, DRHCAJ - Communications
- Anne-Marie-Morin, chef de service dotation et planification de la main-d'œuvre, DRHCAJ
- Sylvain Gareau, chef de service, DRHCAJ – Santé et sécurité au travail
- Annik Rivest, agente de planification, programmation et recherche, DEUR
- Marie-Ève Brien, chef de l'administration de programme, DSI (en 2019) (puis DSP)
- Audrey Lépine, coordonnatrice clinico-administrative, DSAPPA
- Pierre Marchand, représentant du comité des usagers, volet DP
- Claudine Landry, représentante du comité des usagers, volet DI-TSA
- Nathalie Marcotte, coordonnatrice, TCRAPHL
- Manon Boisvert, directrice générale du SSMO, ESSOR II