

## **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022**

**Adopté par le conseil d'administration  
Le 13 décembre 2021**

# 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 2021-2022 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.

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. Pour l'année 2021-2022, le CISSS de Lanaudière a choisi de reconduire son plan d'action en ajustant les échéanciers des mesures non complétées. Les mesures ayant été complétées ont été retirées du plan 2021-2022 et la mention de leur complétion figure au bilan du plan 2019-2021.

Par ailleurs, le décret 655-2021 vient préciser les éléments qui doivent maintenant faire partie des plans d'action. Dans le contexte actuel, l'OPHQ a précisé que ces éléments doivent être répondus au plus tard à partir de 2022. Le plan reconduit présente les mesures selon cette nouvelle catégorisation. Lors de la prochaine révision, tous les éléments requis seront alors comblés.

## **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 2021-2022. 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'efficience et l'efficacité 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 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	Indicateurs de résultats	Échéancier
Promotion	DRHCAJ - Communications	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"> <li>▪ Accueil et approche parfois non adaptés à leurs besoins;</li> <li>▪ Méconnaissance des actions favorisant leur intégration.</li> </ul>	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).	Comité du plan d'action  DRHCAJ-Communications	Nombre d'activités de sensibilisation et d'information.  Nombre de personnes rejointes.	31 mars 2022
			1.2 Diffuser le présent plan d'action : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Site internet</li> <li>- Site intranet</li> <li>- Commissions scolaires (les 3)</li> <li>- Cégep régional</li> <li>- Municipalités du territoire</li> <li>- Comité des usagers</li> <li>- Associations</li> <li>- Organismes communautaires pour personnes handicapées (TROCL, TCRAPHL)</li> <li>- Services spécialisés de main-d'œuvre</li> </ul>	DRHCAJ  TCRAPHL  ESSOR II	Date de diffusion et public rejoint.	
	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 aux membres des équipes concernées à la DST.	DST	Activité de sensibilisation réalisée.  Nombre de personnes rejointes.	31 mars 2022

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable	Indicateurs de résultats	Échéancier
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"> <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.	DI-TSA-DP	Nombre d'activités de sensibilisation et d'information.	31 mars 2022
			3.2 Poursuivre la distribution de matériel de sensibilisation et faire des suivis de formation auprès du personnel à l'accueil.	Gestionnaire responsable de l'accueil du personnel (à déterminer).	Nombre de personnes rejointes (secteurs à cibler)	
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi	DRHCAJ (Dotation / liste de rappel) et DEUR	4. Difficulté d'augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel embauché.	4.1 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	Mécanisme formalisé : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de personnes référées, embauchées et en stage via ce mécanisme.</li> </ul>	31 mars 2022
			4.2 Identifier les milieux propices 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	Directeurs	Nombre de stagiaires accueillis et de personnes embauchées avec profil de situation de handicap.	31 mars 2022
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations	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 2022

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable	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.	DST	Nombre d'aménagements réalisés ou en cours permettant une amélioration de l'accessibilité.	31 mars 2022
			6.2 Maintenir des liens avec la direction DI-TSA-DP pour l'expertise des besoins en déficience physique.		Nombre de consultations auprès de la direction DI-TSA-DP	En continu
			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 2022 (cafétéria) 31 mars 2022 (clinique externe)
			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 2022
			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 2022

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable	Indicateurs de résultats	Échéancier
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations (suite)	DST et DI-TSA-DP	7. Accessibilité dans les salles d'attente pour la clientèle sourde et malentendante.	7.1 Établir un plan d'amélioration de l'appel de la clientèle sourde et malentendante dans les salles d'attente des hôpitaux.	DST DI-TSA-DP	Plan d'action établi	31 mars 2022
Accessibilité à l'information et aux documents	DRHCAJ- Communications	8. Modalités d'accès aux informations contenues dans un document public de notre établissement (Rapport annuel, formulaires de demandes de services, etc.).	8.1 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 mars 2022 31 mars 2022
			8.2 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	
Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile		9. À développer	9.1 À développer			31 mars 2022
Approvisionnement en biens et en services accessibles		10. À développer	10.1 À développer			31 mars 2022
Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées	Direction générale	11. Identification des obstacles existants et participation de tous les secteurs du CISSS	11.1 Inclure dans chaque plan d'action de direction, un objectif en lien avec le plan d'action pour les personnes handicapées.	PDG Directeurs	Un objectif dans chaque plan d'action de direction	31 mars 2022



Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable	Indicateurs de résultats	Échéancier
Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées (suite)	CISSS		11.2 Intégrer un usager partenaire au comité du Plan d'action pour les personnes handicapées.	DITSADP DQEPE	Personne nommée	31 mars 2022

## ***Adoption du plan d'action 2021-2022***

---

Le plan d'action 2021-2022 a été présenté et approuvé par le conseil d'administration le 13 décembre 2021. Il sera rendu public, en même temps que le bilan du plan d'action 2019-2021, 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'identification des obstacles et des mesures, 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 :**

- Guy Marchand, directeur adjoint DDITSADP, responsable du plan d'action
- 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
- Odile Breault, conseillère en bâtiment, DST-Service des projets immobiliers
- Line Lebrun, agente d'information, DRHCAJ-Service des communications
- Jérémie Chevrier, coordonnateur des programmes d'attraction et de rétention du capital humain, DRHCAJ
- Laurence Demers Lajoie, chef de services à la dotation et planification de la main d'œuvre, DRHCAJ-Attraction et rétention du capital humain
- Sylvain Gareau, chef de service – prévention et mieux-être au travail, DRHCAJ-Santé et sécurité au travail
- Yannick Giroux, chef de l'administration de programmes d'enseignement, de recherche et des services GMF-U (Sud), DEUR
- Karine Préville, conseillère-cadre à la formation, au développement des compétences et au développement de la pratique professionnelle, DSM
- Marie-Ève Brien, coordonnatrice soutien au activités et orientations de première ligne, DSP
- Josée Blouin, chef d'unité de soins infirmiers en psychiatrie longue durée, DSMD
- Justine Tremblay, conseillère-cadre en soins infirmiers – DSI
- Catherine Hinse, chef en centre jeunesse application des mesures B (adolescents) – DJ
- Sophie Lanoix, chef en centre jeunesse application des mesures – programmes complémentaires – DJ
- Dominic Côté, gestionnaire responsable de milieu de vie en CHSLD, DH
- Jocelyne Kiraranganya, chef de service soutien à l'autonomie des personnes âgées, DSAD
- Pierre Marchand, représentant du comité des usagers, volet DP

- Stéphanie Labelle, représentante 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