

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026

**Adopté par le conseil d'administration
Le 11 juin 2024**

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 2024-2026 est le 4^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.

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 2024-2026. 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'efficience 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 1,5 milliard \$ et compte plus de 16 000 employés et 1000 médecins. Il offre des soins et des services à une population de près de 558 000 personnes. Son siège social est situé à Joliette et regroupe 65 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 :

Volet clinique	Volet administratif
Direction de santé publique (DSPublique)	Direction générale (DG)
Direction du programme jeunesse (DJ)	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)
Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)	Direction des communications et des relations publiques (DCRP)
Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DDI-TSA-DP)	Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche (DEUR)
Direction des programmes santé mentale et dépendance (DSM-D)	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)
Direction du programme de soutien à domicile (DSAD)	Direction des services techniques (DST)
Direction de l'hébergement (DH)	Direction des ressources informationnelles Lanaudière-Laurentides-Laval (DRI LLL)
Direction des soins infirmiers (DSI)	Direction des ressources humaines (DRH)
Direction des services santé physique de proximité - CHDL (DSSPP-CHDL)	Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL)
Direction des services santé physique de proximité - HPLG (DSSPP-HPLG)	Direction des ressources financières (DRF)
Direction des services multidisciplinaires (DSM)	Direction des projets majeurs d'infrastructures (DPMI)
Direction des services professionnels (DSP)	
Direction des services généraux, de la première ligne et des partenariats (DSGPLP)	
Direction Optilab (DOptilab LLL)	

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.

Plan d'action 2024-2026

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
1. Promotion et sensibilisation	DCRP	Niveau de connaissance des employés et de la population générale à renforcer sur la réalité vécue par les personnes en situation de handicap : <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, communication aux employeurs de la région sur l'impact de la proche aide, etc.).	Gabriel Carpentier DCRP Comité du plan d'action	Nombre d'activités de sensibilisation et d'information Cible : 5 et plus	Mars 2026
			1.2 Diffuser le présent plan d'action : <ul style="list-style-type: none"> • Centres de services scolaires (les 3) • Municipalités du territoire • Comités des usagers • Sites internet et intranet • Organismes communautaires pour personnes handicapées membres de la TCRAPHL incluant ARLPHL • TROCL (OCA lanauois) • Services spécialisés de main-d'œuvre 	Pascale Lamy DCRP François Desrosiers DDI-TSA-DP Gabriel Carpentier DCRP Nathalie Marcotte TCRAPHL	Date de diffusion et public rejoint	Septembre 2024
			1.3 Assurer l'animation du Plan dans les rencontres d'équipes par les gestionnaires.	Manon Boisvert ESSOR II		
	DCRP DDI-TSA-DP	Les bonnes pratiques et initiatives de notre région quant à l'intégration des personnes en situation de handicap ne sont pas suffisamment connues et promues.	1.4 Présenter des projets à des prix de reconnaissance divers. 1.5 Présenter des initiatives locales à la table nationale de coordination DP-DI-TSA ou à d'autres instances pertinentes, telles que le Réseau francophone en déficience sensorielle et du langage (RFDSL).	François Desrosiers DDITSADP Pascale Lamy DCRP Renée Rancourt DDI-TSA-DP Comité du Plan d'action	Nombre de projets présentés Cible : 1 projet min. Nombre d'initiatives présentées Cible : 2 présentations min.	Mars 2026

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
1.Promotion et sensibilisation (suite)	DCRP DRH	Les bonnes pratiques et initiatives de notre région quant à l'intégration des personnes en situation de handicap ne sont pas suffisamment connues et promues.	1.6 Faire la promotion de l'embauche de personnes en situation de handicap au CISSS par la production d'une capsule d'information promotionnelle de personnes en situation de handicap qui sont à l'emploi du CISSS.	Pascale Lamy DCRP Jérémie Chevrier DRH Manon Boisvert ESSOR 2	Capsule réalisée et diffusée	Mars 2025
	DDI-TSA-DP		1.7 Faire connaître les nouvelles pratiques et bons coups concernant les services en DI-TSA-DP de la région aux différentes instances locales régionales (comité des usagers, comité de concertation et de coordination régionales des organismes communautaires (CCROC), tables de soutien à domicile par MRC, comité virage proche aide, comité MEQ-MSSS, etc.).	François Desrosiers DDI-TSA-DP Nathalie Marcotte TCRAPHL	Présentations faites aux instances locales régionales Cible : minimalement 1 fois / année par comité	En continu
	DST	Niveau de connaissance à l'égard de la notion d'accessibilité universelle des équipes responsables des aménagements et de l'acquisition des biens.	1.8 Refaire une activité de sensibilisation sur l'accessibilité universelle visant les membres des équipes de la gestion des projets immobiliers de la DST.	Stéphane Boisvert DST Pierre Cyr DDI-TSA-DP	Activité de sensibilisation réalisée en lien avec 3 déficiences ciblées (motrice, visuelle, auditive) Cible 1 ^{re} année : 15 personnes Cible 2 ^e année : Conseillers et nouveaux dans l'équipe	Sept 2024 Juin 2025

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
1.Promotion et sensibilisation (suite)	DDI-TSA-DP	Méconnaissance des partenaires externes et de la population concernant les adaptations et les conditions d'intégration des personnes en situation de handicap dans des activités de loisirs adaptées.	1.9 Collaborer avec différents partenaires externes pour la promotion des saines habitudes de vie en regard de l'activité physique.	Mylène Bellehumeur DDI-TSA-DP Audrey-Line Lachance ARLPHL Marc-André Girard DSPublique	Nombre de participations du CISSS à différentes activités suggérées en regard de l'activité physique adaptée Cible : 3 par année	Mars 2026
	DSPublique DDI-TSA-DP DJ		1.10 Soutenir la communauté pour l'amélioration de l'accessibilité aux différentes activités et services adaptés (ex. : Programmation de sports adaptés à Joliette, Festival DI-TSA en juin 2024 avec le Centre de services scolaire des Samares, Défi Sportif Altergo en avril-mai 2024).	Marc-André Girard DSPublique Audrey-Line Lachance ARLPHL Valérie Marchand Alain Côté DDI-TSA-DP Danny Gignac DJ	Nombre de demandes de soutien traitées Cible : 100%	Mars 2026
	DDI-TSA-DP	Les modes de communication utilisés avec les personnes malentendantes ainsi que les types d'adaptation possibles sont peu connus au CISSS de Lanaudière.	1.12 Soutenir les cinq comités concertés et la concertation régionale pour le maintien et le développement de l'offre de camp de jour.	Renée Rancourt DDI-TSA-DP Gabriel Carpentier DCRP	Nombre d'actions de sensibilisation réalisées à des groupes-cibles différents Cible : 3	Mars 2026
			1.11 Soutenir le travail des partenaires municipaux dans l'offre de camps de jour (réguliers et adaptés) de la région.			
			1.13 Réaliser des actions de sensibilisation auprès des employés du CISSS visant à faire connaître les différents modes de communications et les adaptations possibles tant pour les utilisateurs de services que pour les employés de l'établissement.			

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
	DDI-TSA-DP	La formation de sensibilisation « Introduction à la déficience visuelle » offerte à l'interne n'est plus utilisée (aucune inscription en 2023-2024). Cette formation avait suscité beaucoup d'intérêt au départ. Besoin et format à revoir.	1.14 Revoir l'offre de la formation de sensibilisation à la déficience visuelle destinée au personnel du CISSS.	Renée Rancourt DDI-TSA-DP Karine Préville DSM	Nouvelle offre actualisée	Mars 2025

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
2. Accessibilité aux services offerts	Première ligne ambulatoire de la DSGPLP DSI	Le personnel administratif à l'accueil (CLSC, PSL, clinique IPS) et le personnel infirmier (PSL, clinique IPS) ne sont pas toujours outillés quant à l'approche à adopter avec la clientèle rencontrant des difficultés de communication (ex. : déficience langagière, intellectuelle, auditive ou personne allophone).	<p>2.1 Assurer une vigie pour la complétion par le personnel administratif ciblé de la formation obligatoire « Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap » disponible sur l'environnement numérique ENA.</p> <p>2.2 Présenter l'outil « <i>Au-delà des mots</i> » (pictogramme) aux équipes ciblées et leur rendre disponible.</p> <p>2.3 Utiliser l'outil « <i>Au-delà des mots</i> » dans les situations appropriées.</p> <p>2.4 Maintenir le masque fenestré accessible en tout temps pour le personnel.</p> <p>2.5 Diffuser l'information sur l'outil « <i>Au-delà des mots</i> » dans le <i>CISSSnergie</i> et créer une boîte à outils spécifique à la thématique des personnes en situation de handicap sur l'intranet.</p>	<p>Nancy Lefebvre DSGPLP</p> <p>Justine Tremblay DSI</p> <p>Gabriel Carpentier DCRP</p> <p>Marie-Claude Proulx DRH</p>	<p>Formation de 80% des agentes administratives</p> <p>Taux de formation Cible : 90%</p> <p>Taux d'utilisation de l'outil Cible : 70%</p> <p>Information diffusée Boîte à outils créée</p>	<p>Mars 2026</p> <p>Mars 2025</p> <p>Mars 2025</p>
	CISSS	<p>Besoin de sensibilisation du personnel administratif aux accueils, à l'approche à adopter avec la clientèle en situation de handicap.</p> <p>Au 31 mars 2024, 68,3% du personnel ciblé a suivi la formation obligatoire alors que la cible est de 80%.</p>	<p>2.6 Assurer une vigie pour s'assurer que le personnel administratif ciblé aux accueils de toutes les installations du CISSS a suivi la formation obligatoire « Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap » disponible sur l'environnement numérique ENA.</p>	<p>Véronique Masse DDI-TSA-DP</p> <p>Marie-Ève Caron DDI-TSA-DP</p> <p>Directeurs adjoints via le Comité tactique RH</p> <p>Karine Préville DSM</p> <p>Jonathan Fortier DRH</p>	<p>Formation de 80% du personnel ciblé</p>	<p>Décembre 2024</p>

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
2. Accessibilité aux services offerts (suite)	DSH	Méconnaissance des appareils auditifs et leur entretien de la part du personnel en hébergement. Besoin de mieux connaître les éléments à considérer pour dépister les troubles auditifs.	<p>2.7 Définir la trajectoire de services pour la clientèle hébergée avec déficit auditif appareillé ou non appareillé en lien avec l'entretien et gestion de l'appareillage, le port de l'appareil et le dépistage des problèmes auditifs.</p> <p>2.8 Fournir des outils permettant le dépistage des déficits auditifs afin d'assurer le suivi des personnes âgées en perte auditive (stratégies de communication, examen de l'oreille, nettoyage du conduit auditif, etc.).</p>	<p>Valérie Gagnon DH Audioprothésiste (partenaire externe)</p> <p>Renée Rancourt DDI-TSA-DP</p> <p>Karine Préville DSM</p>	<p>Trajectoire convenue et élaborée</p> <p>Trajectoire implantée à la suite du plan de déploiement</p> <p>Outil de dépistage identifié et actualisé</p>	Janvier 2026
	DDI-TSA-DP DSM	La trajectoire de services en audiologie présente des problématiques d'efficacité qui génèrent des enjeux d'accès aux services.	2.9 Élaborer et déployer une trajectoire de services transversale en audiologie au CISSS de Lanaudière.	<p>Renée Rancourt DDI-TSA-DP</p> <p>Katherine Thibodeau DSM</p> <p>Catherine Perreault DDI-TSA-DP</p>	<p>Trajectoire convenue et élaborée</p> <p>Trajectoire implantée à la suite du plan de déploiement</p>	<p>Octobre 2024</p> <p>Mars 2025</p>
	DDI-TSA-DP		2.10 Ajouter une cabine audiolgique au programme en déficience auditive.	<p>Renée Rancourt DDI-TSA-DP</p> <p>Ibtihal Marchane DST (GBM)</p>	<p>Cabine achetée et installée</p> <p>Nombre de personnes supplémentaires desservies par année</p> <p>Cible : 50 personnes</p>	<p>Sept 2025</p> <p>Mars 2026</p>

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
2. Accessibilité aux services offerts (suite)	DDI-TSA-DP <i>Continuum</i> <i>Enfance 0-7 ans</i>	Conformément à la cible ministérielle, les délais moyens pour le traitement d'une demande de dépistage sur la plateforme numérique du programme Agir tôt doivent être inférieurs à 60 jours et se maintenir en deçà de cette cible dans le temps. Au 31 mars 2024, la cible est respectée puisqu'à 35 jours.	2.11 Faire une meilleure identification des dossiers qui doivent transiter par la plateforme de dépistage Agir tôt. 2.12 Apporter un changement dans les procédures pour maximiser le processus de dépistage au guichet d'accès centralisé DI-TSA-DP. 2.13 Ajouter du personnel clinique au guichet d'accès centralisé DI-TSA-DP.	Valérie Marchand Catherine Perreault DDI-TSA-DP	Délai de traitement d'une demande de dépistage sur la Plateforme Agir tôt Cible : < 60 jours	Sept 2024 Mars 2025 Mars 2026
	DDI-TSA-DP <i>Continuum</i> <i>Enfance 0-7 ans</i>	Les délais d'accès à un premier service en CLSC en retard de développement pour la clientèle 0-7 ans sont en deçà des cibles établies par le MSSS.	2.14 Poursuivre l'actualisation de la gouvernance régionale du programme Agir tôt visant à favoriser un meilleur accès et une contribution de la communauté. 2.15 Poursuivre les travaux de collaboration entre la DSPublique, la DJ et la DDI-TSA-DP pour déployer des actions de promotion et de prévention au CISSS et dans la communauté en lien avec le développement global des jeunes enfants. 2.15 Réviser et ajuster la trajectoire en langage afin de répondre précocement et avec pertinence aux besoins des enfants de moins de 5 ans présentant des difficultés langagières par l'ouverture d'une clinique en orthophonie au guichet d'accès centralisé en DI-TSA-DP.	Valérie Marchand DDI-TSA-DP Catherine Perreault Patrice McMahon Emilie Brault Diane Tremblay Annie Rivard Julie Bailey DDI-TSA-DP	Pourcentage d'utilisateurs ayant eu accès à un service en CLSC dans les délais établis selon la priorisation inscrite à la planification stratégique 2023-2027 du MSSS. Cibles : 2024-2025 : 72% 2025-2026 : 73%	Mars 2025 Mars 2026

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
2. Accessibilité aux services offerts (suite)			2.16 Déployer le programme « <i>Mots d'enfants</i> » et des cliniques d'orthophonie dans la région de Lanaudière auprès des jeunes enfants et de leur famille.			
	DDI-TSA-DP	<p>Les types et le nombre de places d'hébergement adaptées à la clientèle en DI-TSA-DP sont insuffisants pour répondre aux besoins de la population lanauchoise.</p> <p>Au 31 mars 2024 : 670 places en services résidentiels pour les usagers DI-TSA-DP.</p>	<p>2.17 Poursuivre le soutien au développement de places d'hébergement de type logements sociaux et communautaires en collaboration avec les partenaires de la communauté.</p> <p>2.18 Développer une ressource intermédiaire (RI) pour la clientèle DI-TSA-DP jeunesse par le financement visant à soutenir les pratiques régionales novatrices en matière d'hébergement jeunesse.</p> <p>2.19 Développer une RI de type appartement supervisé en collaboration avec les programmes santé mentale et dépendance du CISSS de Lanaudière.</p>	<p>Valérie Marchand Pierre Cyr DDI-TSA-DP</p> <p>François Desrosiers Véronique Masse Josée Pelletier Marie-Ève Caron DDI-TSA-DP</p> <p>Nathalie Bernard Catherine Therrien DG</p>	<p>Nombre de places en services résidentiels pour la clientèle en DI-TSA-DP</p> <p>Cible : 700 places</p>	Mars 2026
	DDI-TSA-DP	<p>Les délais d'accès aux services spécifiques et de réadaptation en DI-TSA-DP sont en deçà des cibles établies par le MSSS.</p>	<p>2.20 Élaborer et mettre en place une politique d'engagement de l'usager et ses proches au plan d'intervention.</p> <p>2.21 Établir des balises concernant les épisodes de services en cohérence avec les besoins des usagers.</p> <p>2.22 Développer des modalités d'intervention variées et souples afin de favoriser la mobilisation.</p>	<p>François Desrosiers Véronique Masse DDI-TSA-DP</p> <p>Isabelle Rochon Annie Rivard Patricia-Ann Beausoleil Brigitte Lessard Patrice McMahon DDI-TSA-DP</p> <p>Comité des usagers</p>	<p>Pourcentage des usagers ayant accès à un service spécifique (ICLSC)</p> <p>Cible : 77%</p> <p>Pourcentage des demandes traitées selon les délais du plan d'accès aux services de</p>	<p>Mars 2026</p> <p>Mars 2025</p>

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
2. Accessibilité aux services offerts (suite)			2.23 Rehausser les services de proximité par une bascule de certains services spécialisés vers les services spécifiques.	Usagers ressources DDI-TSA-DP	réadaptation (SIPAD) en DI-TSA et DP Cible : 90%	
	DDI-TSA-DP	Plusieurs situations cliniques complexes requièrent une coordination des services impliquant un nombre important d'acteurs dans la dispensation des services. Cette coordination doit faire l'objet d'ajustements afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience des services rendus par les différents acteurs de la communauté.	2.24 Mettre en place un mécanisme de coordination et de collaboration intersectorielles notamment par le déploiement de deux intervenants qui agiront pour certaines situations, d'une part, à titre de coordonnateurs régionaux des services pour les personnes en situation de handicap et, d'autre part, d'intervenants en gestion de cas.	François Desrosiers Valérie Marchand Pierre Cyr DDI-TSA-DP Nathalie Marchiori DSM Deux intervenants en gestion de cas et coordonnateurs régionaux de services Afshin Hojati OPHQ	Mécanisme de coordination et de collaboration en place Deux coordonnateurs régionaux nommés Nombre de situations cliniques complexes ayant fait l'objet d'une intervention et dont les objectifs convenus avec l'utilisateur et ses proches sont atteints. Cibles : 10 situations 20 situations	Juin 2024 Mars 2025 Mars 2026
	DDI-TSA-DP	L'accès aux services de soins dentaires spécialisés est complexe et non défini régionalement pour les clientèles en situation de handicap, particulièrement celle en DI-TSA qui le requiert.	2.25 Poursuivre l'élaboration d'une trajectoire de services en soins dentaires et réaliser sa mise en œuvre. 2.26 Identifier des outils et dispenser des formations pour faciliter les soins dentaires à la clientèle en situation de handicap, particulièrement en DI-TSA.	Émilie Boisvert DDI-TSA-DP Élizabeth Cadieux DSPublique Dr Philippe Martin DSP	Trajectoire élaborée Trajectoire communiquée aux différentes parties prenantes et déployée au CISSS de Lanaudière Activités de formation réalisées et outils diffusés	Octobre 2024 Février 2025 Mars 2026

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
3. Accessibilité à l'information et aux documents	DCRP DDI-TSA-DP	Faible connaissance à l'égard de la notion d'accessibilité lors de la production et de la diffusion d'un document écrit.	3.1 Publier des textes informatifs destinés aux employés du CISSS pour faire connaître différents moyens favorisant une meilleure compréhension de l'information écrite (par exemple : accessibilité visuelle, niveau de langue, choix des mots, formulation, affichage, etc.).	Gabriel Carpentier DCRP Renée Rancourt DDI-TSA-DP Valérie Marchand DDI-TSA-DP	Nombre de textes informatifs réalisés et diffusés Cible : 3 min.	Mars 2026
4. Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi	DRH <i>Prévention et mieux-être au travail</i>	Besoin de soutien pour mettre en place des accommodements pour l'embauche et l'accueil d'employés ayant une déficience. Besoin de soutien pour assurer la mobilité intersecteurs de l'employé ayant des besoins spécifiques d'accommodement.	4.1 Déployer et rendre obligatoire 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 DRH Marie-Claude Proulx DRH Manon Boisvert ESSOR 2	Nombre de directions cliniques ayant reçu la formation Cible : 14	Mars 2026
			4.2 Mettre en place un processus de soutien pour l'embauche d'employés ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme, une déficience auditive, une déficience visuelle, une déficience motrice ou une déficience du langage.		Processus en place	Juin 2024
			4.3 Mettre en place un processus de communication avec l'équipe de la dotation pour que les besoins d'accommodements soient connus et traités par le nouveau gestionnaire.		Processus en place	Mars 2025
	DRH	Les formations obligatoires à l'accueil habituel peuvent être complexes et ne pas être adaptées aux besoins des stagiaires ou des employés en situation de handicap.	4.4 Mettre en place un processus d'accueil individualisé où chaque stagiaire ou employé en situation de handicap qui le désire bénéficiera des moyens personnalisés nécessaires à son intégration.	Isabelle Marcotte DRH Marie-Joëlle Masse DEUR	Pourcentage de personnes en situation de handicap ayant reçu l'accueil individualisé requis par son profil Cible : 100%	Mars 2026

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
5. Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations	DST	Besoin de faire une tournée annuelle des installations (actuelles et nouvelles) afin de déterminer l'accessibilité physique de ces installations et du maintien des moyens d'accessibilités (par exemple : proximité du stationnement, salles de bain accessibles, etc.).	5.1 Émettre un rapport de situation des installations nécessitant des adaptations.	Stéphane Boisvert DST	Rapport déposé	Mars 2026
	DST	Les salles de toilettes de l'installation « Centre de réadaptation en déficience physique et de protection de l'enfance et de la jeunesse de Repentigny » au 630, rue de Marseille ne sont pas adaptées pour les personnes à mobilité réduite.	5.2 Rendre accessibles les salles de toilettes de l'installation au 630, rue de Marseille, Repentigny.	Stéphane Boisvert DST	Adaptation réalisée	Septembre 2024
	DST	La voix de l'utilisateur pour bien définir, adapter et ajuster nos trajectoires de soins et services est un élément des bonnes pratiques à mettre en place, mais actuellement il demeure encore difficile d'assurer la présence d'utilisateur ou de moyens d'aller chercher la voix de l'utilisateur. Par exemple, toute nouvelle construction ou rénovation devrait inclure un usager-ressource.	5.3 Viser l'implication d'un usager en situation de handicap dans les projets de construction ou rénovation du CISSS où une amélioration de l'accessibilité est envisagée.	Stéphane Boisvert DST	Pourcentage de projets de construction / rénovation impliquant des usagers ressources Cible : 75%	Mars 2026
	DST	La signalisation dans les installations est souvent peu accessible, voire inexistante ou diluée par d'autres affichages multiples (ex.: hygiène des mains et mesures PCI en lien avec la COVID).	5.4 Mettre en place un plan d'action d'amélioration de la signalisation au CHDL en lien avec le Plan directeur de signalisation interne du CISSS.	DST Stéphane Boisvert	Analyse des besoins Proposition d'un plan d'action	Déc. 2024 Mars 2025
	DCRP	L'accessibilité aux installations des maisons des aînés et maisons alternatives n'est pas indiquée sur le site web.	5.5 Mettre à jour l'information sur l'accessibilité des maisons des aînés et maisons alternatives dans le répertoire sur le web.	Gabriel Carpentier DCRP	Mise à jour complétée	Juin 2024

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
5. Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations	DSSPP – CHDL DSSPP – HPLG DDI-TSA-DP DRI LLL	L'accessibilité est à améliorer dans les salles d'attente pour la clientèle sourde et malentendante. L'appel de la clientèle s'effectuant de façon auditive seulement.	5.6 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 DSSPP - CHDL Renée Rancourt DDI-TSA-DP Josée Marin DSSPP – HPLG Nancy Lajeunesse DSSPP - CHDL Martin Bordeleau DRI LLL Stéphane Boisvert DST	Système identifié et installé dans chaque urgence	Mars 2025
	DDI-TSA-DP <i>Continuum hébergement</i>	Cour extérieure non accessible pour les résidents de la résidence à assistance continue (RAC) St-Louis située dans la ville de Joliette.	5.7 Aménager une cour extérieure sécuritaire et conviviale destinée aux résidents de la RAC St-Louis ayant une DI ou un TSA et présentant des troubles du comportement.	Marie-Ève Caron Nadine Proulx DDI-TSA-DP Fondation pour la santé du nord de Lanaudière	Cour aménagée et utilisée par les résidents de la RAC	Juillet 2024

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
6. Adaptation aux situations particulières : • Situations d'urgence de santé publique, de sécurité civile	DDI-TSA-DP	Connaissance variable des mesures d'urgence par les employés œuvrant en RAC auprès d'usagers ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme et un trouble de comportement.	6.1 Consolider et diffuser les plans des mesures d'urgence spécifiques à chaque RAC de la DDI-TSA-DP.	Marie-Ève Caron DDI-TSA-DP	Plans affichés et disponibles dans chacune des RAC	Juin 2024
			6.2 En plus des formations obligatoires au CISSS sur les mesures d'urgence (code rouge et code vert), ajouter un volet spécifique de formation sur les mesures d'urgence en RAC dans le parcours de formations initiales obligatoires à l'embauche des employés œuvrant en RAC et en assurer une vigie continue.		Volet spécifique de formation sur les mesures d'urgence en RAC ajouté au parcours de formations initiales obligatoire dans le processus d'accueil des employés en RAC	Mars 2025
					Nombre de personnes formées sur les mesures d'urgence spécifiques en RAC Cibles : 90% des employés de tous les quarts de travail	Mars 2026
7. Approvisionnement en biens et en services accessibles	DAL	Absence de politique d'approvisionnement avec précisions sur l'accessibilité.	7.1 Adopter et diffuser la politique d'approvisionnement révisée du CISSS de Lanaudière.	Annik Brousseau DAL	Politique adoptée et diffusée	Octobre 2024
	DAL DRH	Délai de réaction afin d'acquérir les fournitures en lien avec l'adaptation d'un poste de travail.	7.2 Mettre en place et communiquer aux personnes-ressources un chemin d'accès rapide à notre service des achats.	Annik Brousseau DAL Marie-Claude Proulx DRH	Chemin d'accès actualisé	Septembre 2024

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
7. Approvisionnement en biens et en services accessibles	DAL	Mobilité du personnel qui fait en sorte de ne pas prendre en considération tous les éléments en lien avec les adaptations et l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.	7.3 Lors d'une demande de mise à contrat, faire l'action de confirmer dans le formulaire de mise à contrat que tous les aspects de l'accessibilité ont été regardés et validés.	Annik Brousseau DAL	Formulaire modifié pour contenir la validation	Décembre 2024
8. Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes en situation de handicap	DSSPP – HPLG <i>Unité de médecine-gériatrie HPLG</i>	L'effervescence de l'unité liée à la clientèle augmente le bruit de façon significative. Ceci entraîne des complications de compréhension envers les personnes ayant un trouble auditif même si le masque avec fenêtre est utilisé. Le pic de cette effervescence est à 14h.	8.1 À 14h, baisser le niveau des lumières dans les corridors lors de cette période pour influencer la diminution du bruit ambiant. 8.2 Utiliser des pictogrammes d'écriture et tenter de regrouper dans un même secteur les personnes ayant un trouble auditif.	Nathalie Lefebvre DSSPP - HPLG	Audits actualisés	Juin 2024
	DQEPE	La voix de l'utilisateur pour bien définir, adapter et ajuster nos trajectoires de soins et services est un élément des bonnes pratiques à mettre en place, mais actuellement il demeure encore difficile d'assurer la présence d'utilisateur ou de moyens d'aller chercher la voix de l'utilisateur. Au 31 mars 2024 : 4 personnes en situation de handicap sont impliquées dans des projets de deux directions différentes.	8.3 Soutenir les directions qui desservent des personnes en situation de handicap pour la mise en place de moyens d'aller chercher la voix de ces utilisateurs (ex. : implication comme utilisateur ressource).	Rachel Tremblay DQEPE	Nombre d'utilisateurs ressources impliqués dans des projets des directions qui desservent des personnes en situation de handicap Cible : 6 utilisateurs ressources impliqués dans 3 directions	Mars 2026
	DDI-TSA-DP	L'implication des utilisateurs ressources (utilisateurs ou proches aidants) dans des projets et travaux d'amélioration au sein de la DDI-TSA-DP est une pratique amorcée qui doit se poursuivre. En 2023-2024, 8 utilisateurs ressources (3 utilisateurs et 5 proches aidants) ont été impliqués dans divers travaux menés par la DDI-TSA-DP, ce qui a permis de	8.4 Identifier les projets/travaux d'amélioration des services de la DDI-TSA-DP dans lesquels un utilisateur ressource doit être impliqué. Ces implications peuvent prendre diverses formes : consultation, mandat en continu, groupe de travail.	Véronique Masse Chefs concernés DDI-TSA-DP Josianne Péloquin DDI-TSA-DP Comité des utilisateurs	Nombre de projets d'amélioration des services dans lesquels un utilisateur ressource en DDI-TSA-DP a été impliqué	Mars 2026

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
8. Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes en situation de handicap (suite)		recueillir des informations riches pour réviser et ajuster les pratiques.	<p>8.5 Mettre en place un sondage de satisfaction clientèle à des moments clés de la dispensation des services.</p> <p>8.6 Déployer le sondage MSSS (avec adaptation si requis) ou mettre en place un processus maison avec codes QR pour sondages « automatiques » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'admission, guichet; • Formulaire plan d'intervention; • Affiches dans les salles d'attente. 	Audrey Fournier-Gauthier Karine Belzile DQÉPÉ	<p>Cible : 2024-2025 : 10 2025-2026 : 15</p> <p>Sondage actualisé</p> <p>Sondage déployé</p>	<p>Février 2025</p> <p>Février 2025</p>
	DDI-TSA-DP	<p>Malgré le développement de l'offre de services de répit réalisée entre 2021 et 2023, celle-ci demeure insuffisante par rapport aux besoins exprimés par la population.</p> <p>Répit de jour et séjour avec coucher :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022-2023 : 25 218 heures offertes • 2023-2024 : 33 416 heures offertes 	<p>8.7 Développer l'offre de services de répit en fonction des priorités établies en collaboration avec les partenaires de la communauté ainsi qu'un groupe de consultation formé de parents utilisateurs. Ajouts de places particulièrement pour usagers ayant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besoin de surveillance accrue et d'assistance partielle pour la majorité des AVQ/AVD; • Besoin d'aide complète pour ses déplacements et ses transferts; • Des difficultés à la communication et à la compréhension; • Un trouble de comportement stabilisé et nécessitant des interventions à fréquence élevée. 	<p>Josée Pelletier DDI-TSA-DP</p> <p>François Desrosiers Catherine Perreault Valérie Marchand DDI-TSA-DP</p>	<p>Nombre d'heures offertes</p> <p>Cible : 104 384 heures offertes</p>	Mars 2025

Catégories	Secteurs d'activité	Obstacle	Mesures prévues	Responsable et collaborateurs	Indicateurs de résultats et cibles	Échéancier
8. Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes en situation de handicap (suite)	DDI-TSA-DP	Accessibilité des services à améliorer pour les personnes adultes présentant un polyhandicap.	8.8 Implanter un centre de services adaptés en santé / éducation de la formation adulte (SASEFA) pour jeunes adultes polyhandicapés âgés de 21 ans à 35 ans, de façon tripartite entre le milieu communautaire, le CISSS et un Centre de service scolaire.	Valérie Marchand Émilie Boisvert Brigitte Lessard DDI-TSA-DP Sophie Lebeau Vanessa Pauzé Jardin d'Étoiles Jean-François Trottier Marie-Lyne Arpin Centre de services scolaire des Affluents	Ouverture de SASEFA Lanaudière et début des activités pour la clientèle ciblée	Septembre 2025
	DDI-TSA-DP	Adapter les modalités de services adaptés pour la clientèle jeunesse et adulte en DI-TSA-DP pour favoriser la disponibilité, l'engagement et la motivation à l'intervention de cette clientèle.	8.9 Mettre en place une nouvelle modalité d'intervention permettant la co-intervention avec un chien d'établissement.	Alain Côté Julie Tourangeau Maude Soulières DDI-TSA-DP Fondation du Nord de Lanaudière	Amorce de la nouvelle modalité d'intervention avec un chien d'établissement	Mai 2024

Adoption du plan d'action 2024-2026

Le plan d'action 2024-2026 a été présenté et approuvé par le conseil d'administration le 11 juin 2024. Il sera rendu public, en même temps que le bilan du plan d'action 2022-2024, par les moyens suivants :

- Diffusion sur le site internet et intranet du CISSS;
- Diffusion aux comités 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 à l'égard des personnes handicapées 2024-2026 du CISSS de Lanaudière est sous la responsabilité de François Desrosiers, directeur de la DDI-TSA-DP.

Un comité de travail, sous la coordination de Renée Rancourt, chef en réadaptation en déficience auditive et en déficience visuelle à la DDI-TSA-DP, et regroupant toutes les directions concernées par la démarche, des représentants du comité des usagers et des partenaires de la communauté, poursuivra ses actions 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 :

Membre du comité	Fonction	Direction
Annik Brousseau	Adjointe au directeur	DAL
Audrey-Line Lachance	Directrice	ARLPHL
Catherine Simard	Conseillère cadre	DEUR
Claudine Landry	Représentante du comité des usagers	volet DI-TSA
Danny Gignac	Chef d'administration des programmes jeunes en difficulté (JED) 6-18 ans	DJ
François Desrosiers	Directeur responsable du plan d'action	DDI-TSA-DP
Jean-Daniel Smith	Usager ressource	CISSS de Lanaudière, DDI-TSA-DP
Jérémie Chevrier	Coordonnateur des programmes d'attraction et de rétention du capital humain	DRH
Jocelyne Kiraranganya	Chef de service, soutien à l'autonomie des personnes âgées	DSAD
Jonathan Rivard	Chef des services de proximité Lanaudière	DRI LLL
Josée Tremblay	Chef en centre jeunesse application des mesures (programmes complémentaires), représentant aussi la DPJ au comité	DJ et DPJ
Justine Tremblay	Conseillère cadre en soins infirmiers	DSI
Karine Prévile	Conseillère cadre à la formation, au développement des compétences et de la pratique professionnelle	DSM
Marie-Pier Lajoie	Chef des services ambulatoires et de la médecine de jour par intérim	DSSPP - CHDL
Manon Boisvert	Directrice générale du SSMO	ESSOR II
Marc-André Girard	Chef d'administration du programme Pouvoir d'agir des communautés	DSPublique
Marie Anta Diop	Agente d'information, service des communications	DCRP
Marie-Claude Proulx	Ergothérapeute	DRH
Mylène Bellehumeur	Kinésologue	DDI-TSA-DP
Nancy Lefebvre	Chef de l'administration des programmes soins de santé primaires	DSGPLP
Nathalie Hamel	Chef de l'administration des programmes suivi intensif soutien d'intensité variable et dépendance	DSM-D et DEUR
Nathalie Lefebvre	Chef d'unité de soins infirmiers services gériatriques	DSSPP - HPLG
Nathalie Marcotte	Coordonnatrice	TCRAPHL
Rachel Tremblay	Adjointe au directeur	DQÉPÉ
Renée Rancourt	Chef en réadaptation en déficience auditive et en déficience visuelle, coordonnatrice du plan d'action	DDI-TSA-DP
Stéphane Boisvert	Chef de service des projets immobiliers	DST
Stéphanie Labelle	Représentante du comité des usagers	Comité des usagers volet DP
Valérie Gagnon	Gestionnaire responsable de milieu de vie en CHSLD par intérim	DH