

**Bilan de la mise à jour 2021-2022
du plan d'action 2020-2023
à l'égard des personnes en situation de handicap**

Une publication du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
290, rue de Montigny, Saint-Jérôme (Québec), J7Z 5T3

Adopté par le comité de direction le 25 mars 2022.

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

Tous droits réservés.

La reproduction complète ou partielle ainsi que le téléchargement sont autorisés à des fins non commerciales seulement et à la condition de mentionner la source.

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site du CISSS des Laurentides : <http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/>

© Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides, 2022

Tables des matières

1. Introduction et cadre légal	4
2. Portrait du CISSS des Laurentides et de ses secteurs d'activité	5
2.1 Portrait de l'organisation	5
2.2 Mission	5
3. Engagement de l'organisation	5
4. Membres du comité permanent OPHQ et responsable du plan d'action	6
5. Mandat du comité permanent OPHQ	7
6. Mise à jour 2021-2022 du plan d'action 2020-2023 : Identification des obstacles priorités et des mesures retenues	8
7. Reddition de compte 2021-2022 liée à la Politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »	17
8. Adoption et diffusion du plan d'action	19
9. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation	19
Annexe 1 : Organigramme du CISSS des Laurentides	20
Annexe 2 : Liste des installations	21

1. Introduction et cadre légal

Au cours des dernières années, plusieurs directions ont contribué à faire une analyse des obstacles dans l'organisation pouvant nuire à l'intégration des personnes en situation de handicap. Cet exercice a permis d'élaborer le Bilan de la mise à jour 2021-2022 du plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes en situation de handicap du CISSS des Laurentides. Le bilan de ce plan vise à réduire, éliminer et prévenir les obstacles à l'intégration des personnes en situation de handicap, et ainsi, contribuer à l'exercice de leur citoyenneté. Le contexte de la COVID des dernières années a mis en lumière la mobilisation du personnel afin d'unir nos forces dans la lutte à un enjeu de taille. En 2020, la criticité de certains besoins a fait en sorte que nous avons dû déléster la plupart de nos activités et projets afin de répondre aux besoins induits par cette crise sanitaire. Dans le contexte actuel de 2021-2022, nous reprenons progressivement nos activités régulières, tout en étant toujours mobilisés par des actions de protection de la population en contexte pandémique. En ce sens, plusieurs des actions identifiées dans les plans précédents se poursuivent, certaines sont réalisées en continu et d'autres sont ajoutées à la lumière des obstacles constatés.

En plus de répondre à une volonté de favoriser l'intégration, le Plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap répond aux obligations légales inscrites 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). Ces obligations, selon les articles de cette loi, sont les suivantes :

61.1 Chaque ministère et organisme public qui emploient 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.

61.3 Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

De plus, le plan d'action s'inscrit aux orientations dictées par les politiques gouvernementales, soit:

- Politique gouvernementale à part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité;
- Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

2. Portrait du CISSS des Laurentides et de ses secteurs d'activité

2.1 Portrait de l'organisation

Le CISSS des Laurentides fut créé le 1^{er} avril 2015 et il est le fruit du regroupement de 13 établissements, dont les 7 centres de santé et de services sociaux du territoire, l'agence de la santé et des services sociaux, la Résidence de Lachute, le centre jeunesse et les centres de réadaptation de la région des Laurentides. L'organisation compte 17 000 employés et dessert une population de 620 000 personnes. L'organigramme se trouve à l'annexe 1 du présent document.

Son siège social est situé à Saint-Jérôme et ses installations sont constituées de plus de 80 installations situées sur un territoire de plus de 20 000 km². Parmi celles-ci, on retrouve 6 hôpitaux, 18 CLSC, 16 CHSLD publics, 3 unités de médecine familiale et 2 complexes d'hospitalisation rapide. Vous trouverez la liste complète des installations à l'annexe 2.

2.2 Mission

La mission du CISSS des Laurentides est conforme à celle définie par le ministère de la Santé et des Services sociaux, soit :

- Être au cœur d'un réseau territorial de services (RTS) ;
- Assurer la prestation de soins et services à la population de son territoire, incluant le volet santé publique;
- Assumer une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire;
- Veiller à l'organisation des services et à leurs complémentarités sur son territoire, dans le cadre de ses multiples missions, et ce en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales;
- Conclure des ententes avec les autres installations et organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, clinique réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.).

3. Engagement de l'organisation

Le CISSS des Laurentides s'engage à œuvrer en continu afin de favoriser la participation sociale des personnes en situation de handicap. Pour ce faire, il s'engage à :

- Effectuer la mise à jour annuelle du plan d'action;
- Effectuer le bilan annuel du plan d'action;
- Animer un comité de travail permanent OPHQ afin de monitorer l'avancement des engagements au plan d'action;
- Intégrer un usager partenaire ressource au sein du comité permanent.

4. Membres du comité permanent OPHQ et responsable du plan d'action

La mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap pour le CISSS des Laurentides est sous la responsabilité d'Éric Bellefeuille, directeur des programmes en déficiences et de la réadaptation physique. Il a mandaté Geneviève Gagnon, adjointe au directeur, pour la coordination du plan d'action.

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un comité de travail temporaire composé de représentants de différentes directions. Les membres du comité de travail sont :

Membres du comité permanent OPHQ	Fonction	Direction
Christine Vigeant	Chef de secteur - Mécanique / électrique / Support aux projets	Direction des services techniques (DST)
Martin Roberge	Directeur adjoint des services techniques	Direction des services techniques (DST)
Anick Drouin	Agente d'information	Direction générale, service des relations médias, relations publiques et à la communauté (DG)
Julie Desailliers	Directrice de la logistique	Direction de la logistique (DL)
Marie-Lou Guerra	Chef de service attraction recrutement	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)
M. Jean-Pierre Duchesne Mme Réjeanne Duchesne (proche aidante)	Usagers partenaires ressources	
Geneviève Gagnon	Adjointe au directeur	Direction des programmes en déficiences et de la réadaptation physique (DPDRP)
Anna Gatto	Chef de programme DA/DV et ressources résidentielles DP	Direction des programmes en déficiences et de la réadaptation physique (DPDRP)
Sarah Beauregard	Chef de programme SAT, PASCO et ECAV	Direction des programmes en déficiences et de la réadaptation physique (DPDRP)
Carole Gravel	Chef de programme Intégration au travail DI-TSA-DP	Direction des programmes en déficiences et de la réadaptation physique (DPDRP)
Isabelle Larouche	Directrice adjointe déficience physique et réadaptation physique	Direction des programmes en déficiences et de la réadaptation physique (DPDRP)
Sarah-Ève Martel	Attachée de direction	Direction des programmes en déficiences et de la réadaptation physique (DPDRP)

En juillet 2021, le comité a accueilli deux usagers partenaires. Monsieur Duchesne présente une déficience visuelle et a bénéficié des services de réadaptation de l'équipe en déficience visuelle. Sa conjointe est également présente au sein du comité. Ils se joignent aux efforts consentis pour améliorer l'accessibilité à nos services pour les personnes en situation de handicap.

5. Mandat du comité permanent OPHQ

Le groupe de travail a pour mandat d'identifier les obstacles liés à l'accessibilité au CISSS des Laurentides en collaboration avec le personnel des différentes directions, d'inscrire les mesures correctives au plan d'action et d'en faire le suivi. Les mesures sélectionnées au plan d'action sont également tributaires de certains articles de loi, du décret 655-2021 publié par le gouvernement du Québec et des politiques gouvernementales :

- Mesures de promotion ;
- Mesures d'accessibilité aux services offerts ;
- Mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi ;
- Mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations ;
- Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents ;
- Mesures d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile ;
- Mesures d'approvisionnement en biens et en services accessibles ;
- Mesures d'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées ;
- Des actions visant à sensibiliser, à informer et à former le personnel et les mandataires relativement à ses mesures ainsi que des mécanismes de suivi et d'évaluation.

6. Bilan de la mise à jour 2021-2022 du plan d'action 2020-2023 : Identification des obstacles priorités et des mesures retenues

Domaine d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Bilan mars 2022
Mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations	Méconnaissances de la localisation des salles de bains adaptées dans les différents sites du CISSS.	Faciliter l'accès aux salles de bains adaptées de notre CISSS.	Création d'un registre des salles de bains adaptées disponibles à la clientèle et le rendre disponible.	Christine Vigeant, Chef de secteur DST	En cours. Mise en place d'un système de production des registres.
	Hôpital régional de Saint-Jérôme : Accès difficile au niveau des espaces extérieurs.	Améliorer l'accès du stationnement et de l'accès extérieur à l'hôpital.	Modifier les trottoirs et ajouter de la signalisation.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	Clinique externe: Ajout d'une rampe d'accès et modification des trottoirs - Travaux complétés.
	Hôpital de Saint-Jérôme : insuffisance de stationnement pour personnes en situation de handicap.	Disponibilité en nombre suffisant d'espaces de stationnement adapté.	Ajouter des places de stationnement adaptées.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	Urgence: Ajout de cinq places de stationnements adaptées- Travaux complétés.
	Hôpital régional de Saint-Jérôme : Accès difficile aux toilettes, car toilettes adaptées manquantes.	Améliorer l'accès aux toilettes en ajoutant des toilettes adaptées aux 2 ^e , 5 ^e , 6 ^e et 7 ^e étages.	Rénovation des toilettes existantes.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	2e étage: Toilettes de l'aile ouest- Travaux complétés. 3e, 4e, 5e, 6e et 7e étages : Toilette des chambres D308, D508, D608, D708- Travaux complétés.
	Hôpital régional de Saint-Jérôme : Accès difficile aux toilettes, car toilettes adaptées présentes, mais non conformes.	Améliorer l'accès des toilettes du 4 ^e étage pour rendre les toilettes adaptées conformes.	Ajustement des équipements, des lavabos et des dégagements.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	4 ^e : Toilette D408 – Travaux complétés.
	Hôpital régional de Saint-Jérôme : Portes non conformes pour la circulation en fauteuil roulant.	Rendre la circulation possible en fauteuil roulant.	Ajustements pour assurer la conformité des portes.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	Clinique externe: Modification de la porte de l'entrée – Travaux complétés. Entrée principale: Ajout de portes adaptées avec œil magique – En cours.
	Hôpital régional de Saint-Jérôme : Ascenseur non adapté.	Assurer que les personnes avec une déficience visuelle peuvent bénéficier d'un ascenseur avec indications adaptées.	Ajout d'un synthétiseur vocal, d'indications en braille et abaissement des commandes.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	Reporté, en étude.

Domaine d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Bilan mars 2022
	Hôpital régional de Saint-Jérôme : Identification difficile des salles de bains.	Assurer une signalisation optimale.	Ajuster la signalisation en ajoutant des pictogrammes. Consultation auprès d'un usager partenaire.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	Plan directeur sur la signalisation – finalisé. Le déploiement est en cours.
	CLSC du Centre-ville-de-Saint-Jérôme : Accès difficile aux espaces extérieurs lié à des trottoirs non adaptés.	Améliorer l'accès au stationnement et l'accès au CLSC.	Modifier les trottoirs et ajouter de la signalisation.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	Plan directeur sur la signalisation – finalisé. Le déploiement est en cours.
	CLSC du Centre-ville-de-Saint-Jérôme : Accès difficile aux salles de toilettes adaptées, car non conformes.	Améliorer l'accès en rendant conformes les salles de bains du sous-sol, rez-de-chaussée et 1 ^{er} étage.	Révision des besoins en salles de bains et détermination de celles à convertir en toilettes adaptées.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	Le déploiement est en cours.
	Hôpital de Mont-Laurier : Ascenseur non adapté.	Assurer que les personnes ayant une déficience visuelle peuvent bénéficier d'un ascenseur avec indication adaptée.	Ajout d'un synthétiseur vocal, d'indication en braille, abaissement des commandes, écran multimédia et miroir.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	Complété.
	Centre de services de Rivière-Rouge : Ascenseur non adapté.	Assurer que les personnes ayant une déficience visuelle peuvent bénéficier d'un ascenseur avec indication adaptée.	Ajout d'un synthétiseur vocal, d'indication en braille, abaissement des commandes, écran multimédia et miroir.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	Complété.
	Obstacles prévisibles liés à la construction de nouveaux bâtiments.	S'assurer que les paramètres d'accessibilité universelle soient pris en considération lors de construction de nouveaux bâtiments ou projet de location.	Diffuser l'information au sujet de l'accessibilité universelle aux équipes de projets.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP Martin Roberge, directeur adjoint DST.	Diffusion de la documentation sur l'accessibilité universelle aux équipes projet – complétée. Création d'une liste de vérification afin de valider les points à améliorer sur tous les projets- complétée. Cartographie de nos installations - en cours.
	Les aménagements habituellement prévus lors des constructions considèrent peu	Assurer que le pavillon de santé mentale de l'Hôpital de Saint-Jérôme, en cours de	Un spécialiste en déficience visuelle (SRDV) sera mis à	Anna Gatto, chef de programme DPDRP	Une spécialiste en déficience visuelle n'a pas contribué au projet. Par

Domaine d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Bilan mars 2022
	les usagers présentant une déficience visuelle.	construction, intègre des mesures d'accessibilité pour la clientèle présentant une déficience visuelle.	contribution afin de travailler avec la firme de construction.	Martin Roberge, directeur adjoint DST	contre, les entrées extérieures disposent de surfaces podotactiles et les ascenseurs ont des inscriptions en braille.
Mesures d'accès à l'information et aux documents	Méconnaissance des équipes sur la responsabilité du CISSS sur l'obligation de rendre les documents accessibles.	Sensibiliser les gestionnaires aux obligations à l'accès aux documents et services.	Sensibiliser les directions à l'obligation associée à la loi par transmission d'information et capsules disponibles.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP	Mesure reportée au plan d'action 2022-2023.
		Améliorer l'accessibilité du site internet du CISSS des Laurentides pour les personnes en situation de handicap.	Inscrire une agente des communications à la formation sur l'accessibilité Web au personnel de l'État.	Anick Drouin, agente d'information	Une agente d'information du CISSS des Laurentides a été inscrite pour la formation qui a débuté à l'automne 2021. Il y a eu transmission des connaissances aux autres agentes d'information en mars 2022.
	Certains gabarits de l'établissement sont peu optimaux pour la clientèle présentant un déficit visuel.	Assurer l'utilisation de gabarits optimaux.	Revoir 3 des gabarits ciblés afin de les rendre accessibles à tous les employés dans l'Intranet.	Anick Drouin, agente d'information	Reporté. Nous avons eu un changement d'agente d'information attribué à notre direction et aussi la 5 ^e vague de la COVID. Par contre, nous avons depuis 2018 un gabarit de lettre pour les usagers vivant avec une déficience visuelle.
L'information disponible sur notre site Internet au sujet des services disponibles pour les usagers présentant un handicap est limitée.	Améliorer l'accès à l'information disponible sur Internet au sujet des services offerts à la direction des services de réadaptation et déficience physique (DPDRP).	Mettre à jour l'information sur nos services sur le site Internet de l'établissement.	Anick Drouin, agente d'information Sarah Beauregard, Anna Gatto, Geneviève Gagnon, chef de programme DPDRP	Reporté. Nous avons eu un changement d'agente d'information attribué à notre direction et aussi la 5 ^e vague de la COVID.	

Domaine d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Bilan mars 2022
	Absence de capsules d'information disponibles en langage des signes (LSQ) sur le site Internet.	Améliorer l'accès à l'information disponible sur Internet à la clientèle présentant une déficience auditive.	Déterminer les sujets nécessitant une interprétation en LSQ sur le site Internet.	Anick Drouin, agente d'information Sarah Bearegard, Anna Gatto, Geneviève Gagnon, chef de programme DPDRP	Nous avons fait sortir les statistiques des sujets les plus populaires sur notre site Internet en vue d'une priorisation de projets. Une capsule LSQ a été produite et est disponible pour la vaccination COVID sur le site Internet du CISSS des Laurentides. Les sujets identifiés prioritaires pour la création de capsules de traduction signée sont « la demande de services aux programmes en déficience auditive (réadaptation) » ainsi que « dépôt d'une plainte ».
Mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien à l'emploi	Personnes en situation de handicap peu représentées au sein du CISSS.	Favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap dans l'organisation.	Poursuivre les activités du comité de travail sur l'intégration au travail des personnes en situation de handicap.	Geneviève Gagnon, adjointe au directeur	En continu. Nous avons tenu 3 rencontres avec le comité pour le plan 2021-2022. Nous avons dû les suspendre durant quelques mois à cause de la 5 ^e vague de la COVID.
			Fixer une cible d'intégration de personnes en situation de handicap.	Marie-Lou Guerra, chef de service DRHCAJ	Les démarches sont en cours.
			Rédiger des documents structurants : identifier les stratégies, les secteurs pouvant accueillir des personnes en situation de handicap.	Marie-Lou Guerra, Sébastien Duverge, Marie-Pier Bilodeau, chef de service DRHCAJ	Mesure reportée au prochain plan d'action.

Domaine d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Bilan mars 2022
			<p>Informer les personnes concernées par le processus de sélection des objectifs poursuivis par l'employeur dans le cadre du programme d'accès à l'égalité en emploi.</p>	Marie-Lou Guerra, chef de service DRHCAJ	En continu. Diffusion du webinaire «pour un recrutement plus inclusif des personnes en situation de handicap: à distance ou pas» et diffusion du salon de l'emploi «engager la différence» diffusion dans les équipes.
			<p>Diffuser l'événement Duo Emploi pour identifier des milieux de stage potentiel.</p>	Anick Drouin, agente d'information Carole Gravel, Chef de programme DPDRP	<p>Nous avons lancé l'invitation à travers le CISSS des Laurentides via l'Infolettre et l'Info-Gestion.</p> <p>Lors de l'événement, nous avons pu accueillir un stagiaire et nous avons diffusé l'information dans l'Infolettre du 30 novembre.</p>
		Sensibiliser les gestionnaires à l'importance de l'accueil de personnes en situation de handicap dans leurs services.	<p>Identifier des moyens de promotion.</p> <p>Augmentation du nombre de stagiaires dans les différents services du CISSS.</p>	<p>Marie-Lou Guerra, chef de service DRHCAJ</p> <p>Carole Gravel, Chef de programme DPDRP</p>	<p>À poursuivre.</p> <p>À poursuivre. Stagiaires sont venus aider à faire des kits pour les dépistages lors de la 5^e vague de la COVID.</p>
		Favoriser les accommodements lors de limitations fonctionnelles à l'embauche.	<p>Assurer un processus d'embauche répondant aux balises établies en termes d'accessibilité aux personnes vivant avec un handicap.</p> <p>Mise à jour du processus d'accommodement lors de limitations fonctionnelles permanentes.</p>	<p>Marie-Lou Guerra, chef de service DRHCAJ</p> <p>Sébastien Duverge, chef de service DRHCAJ</p>	<p>À poursuivre. Proposition d'inscrire systématiquement dans le canevas des entrevues, une phrase sur l'intégration et sur le soutien.</p> <p>Effectué et rendu disponible sur le site intranet du CISSS en novembre 2021.</p>

Domaine d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Bilan mars 2022
Mesures d'approvisionnement en biens et en services accessibles	Les produits achetés ne sont pas toujours adaptés pour les personnes en situation de handicap.	Sensibiliser l'équipe des approvisionnements.	Donner la formation de l'OPHQ dédiée au personnel des approvisionnements.	Julie Desailliers, Directrice de la logistique	11 employés de l'équipe d'approvisionnement ont fait la formation en 2021-2022.
			Identifier un professionnel de la direction DPDRP pour accompagner l'équipe des approvisionnements lorsqu'il y a des questionnements sur l'accessibilité.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP	Identification faite et les coordonnées ont été remises à la direction de la logistique.
	Les contrats octroyés ne considèrent pas systématiquement les besoins des personnes en situation de handicap.	Assurer que les contrats incluent des paramètres bénéficiant aux personnes en situation de handicap.	Identifier un représentant de la direction DPDRP pour siéger sur le comité d'examen des marchés pour alimenter les réflexions et guider vers des mesures bénéficiant aux personnes en situation de handicap.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP	Identification faite et les coordonnées ont été remises à la direction de la logistique.
Mesures de promotion	Méconnaissance des gestionnaires des responsabilités du CISSS pour favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap.	Informer les gestionnaires du plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap.	Présentation du plan d'action aux différentes directions du CISSS des Laurentides.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP	Le plan d'action a été présenté au comité de direction en septembre 2021. En contexte de pandémie, nous n'avons pu faire la tournée des différentes directions.
	Méconnaissance des enjeux vécus par les personnes en situation de handicap.	Recueillir les informations auprès des personnes en contact avec les personnes en situation de handicap.	Solliciter les comités d'usagers, les organismes communautaires, la commissaire aux plaintes et le personnel du CISSS.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP	En continu. Consultation auprès du Commissariat aux plaintes du CISSS des Laurentides afin de se tenir informé des obstacles qui se présentent.
		Activités de sensibilisation pendant la semaine nationale des personnes handicapées (première semaine de juin).	Diffusion de l'information au sujet de la semaine de sensibilisation sur les médias sociaux, le site Internet et sur l'Intranet.	Anick Drouin, agente d'information	Une note a été diffusée dans l'Infolettre des employés du CISSS des Laurentides le 2 juin 2021. De plus, de la promotion a été faite sur les médias sociaux du CISSS ainsi que dans le calendrier

Domaine d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Bilan mars 2022
					des événements de l'Intranet.
	Méconnaissance du personnel de l'accueil des éléments à considérer pour intervenir auprès des personnes en situation de handicap.	Sensibiliser le personnel à l'accueil quant aux besoins et réalités des personnes en situation de handicap.	Diffusion de la formation « Mieux accueillir les personnes handicapées » et recenser le nombre de personnes formées. Faire la promotion des différents événements afin d'informer les employés du CISSS des Laurentides.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP Anick Drouin, agente d'information.	Nous avons fait ajouter la formation dans l'Intranet du CISSS. Nous avons diffusé une note de service le 15 juillet 2021. En continu. Nous diffusons toutes promotions par rapport à des événements, des webinaires, des invitations et des modifications concernant les personnes en situation de handicap.
Mesure d'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées.	Long délai d'attente au programme d'adaptation et d'aide à la communication.	Poser des actions visant à réduire la liste d'attente pour les usagers nécessitant une intervention pour une aide à la communication.	Identifier les ressources requises et assurer des mesures correctives pour la réduction des délais au service d'aide à la communication. Assurer les représentations nécessaires.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP	Nous avons affiché un poste supplémentaire d'orthophoniste en février 2022 pour aider à réduire la liste d'attente. Nous sommes en préparation d'une demande de bonification du budget afin de pouvoir acquérir d'autres ressources humaines.
Mesure d'accessibilité aux services offerts	Difficulté pour certains usagers de se déplacer pour se rendre à leur rendez-vous.	Faciliter l'accessibilité à nos services en offrant différentes modalités pour obtenir un service.	Offrir l'option pour certains usagers de bénéficier de leur service en téléconsultation/téléadaptation.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP	La pandémie a permis d'améliorer l'offre de service en téléconsultation autant dans les centres de réadaptation qu'en centre hospitalier pour les usagers en réadaptation physique. En psychologie ou en nutrition par exemple, les professionnels laissent le choix à l'utilisateur de faire de la téléconsultation lorsqu'il y a des enjeux liés au déplacement.

Domaine d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Bilan mars 2022
	Méconnaissance des particularités de la clientèle DI-TSA-DP.	Favoriser / faciliter la vaccination de nos usagers présentant des handicaps en centre de vaccination de masse.	Offrir des stratégies au personnel des centres de vaccination de masse au sujet des mesures à adopter pour favoriser la collaboration d'usagers ayant des comportements particuliers.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP	Un document avec plusieurs liens Internet informationnels sur la clientèle a été distribué à tous les gestionnaires de site de vaccination pour qu'il le partage avec les employés. De plus, des aménagements ont pu être réalisés dans les centres de vaccination pour les usagers vivant avec une déficience intellectuelle.
	Communication plus difficile avec la clientèle sourde ou malentendante.	Faciliter l'accès aux services essentiels pour la clientèle sourde ou malentendante.	Promouvoir l'utilisation de masque avec fenêtre chez le personnel en contact avec des personnes malentendantes pour faciliter la lecture labiale.	Anick Drouin, agente d'information	La promotion des masques avec fenêtre s'est faite via une note de service qui a été envoyée à tous les gestionnaires par courriel. De plus, la reddition démontre qu'une moyenne de 75 masques est portée par jour parmi les différentes directions du CISSS des Laurentides.
		Assurer des services d'interprétariat.	Révision du contrat de service d'interprétariat en fonction des besoins actuels.	Isabelle Larouche, directrice adjointe DPDRP	En contexte de la pandémie, le contrat n'a pas été révisé par le CISSS des Laurentides et l'organisme. Les démarches sont en cours.
Mesures d'adaptation aux situations particulières : situation d'urgence, de santé publique, de sécurité civile	Absence de brigadier d'évacuation sur certains sites du CISSS des Laurentides.	Faciliter l'évacuation des personnes en situation de handicap en cas d'urgence.	Répertorier les installations de plus d'un étage pour lesquels il n'y a pas de brigadier d'évacuation d'identifiées. Assurer que des brigadiers sont identifiés dans chaque installation de plus d'un étage.	Michel Lanthier, coordonnateur DST Michel Lanthier, coordonnateur DST	Nous avons des brigadiers dans tous les CLSC du territoire. Il est difficile en contexte de pandémie avec le télétravail et la mobilité du personnel de tenir un registre des brigadiers dans les installations. Par contre, le projet est en cours.

Domaine d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Bilan mars 2022
		Offrir de la formation sur les techniques d'évacuation.	Assurer la formation des employés en pour l'évacuation avec utilisation de la technique MOMIE dans les installations où se trouvent des usagers alités.	Michel Lanthier, coordonnateur DST Francis Desrochers, Technicien en prévention incendie DST	Nous avons formé 72% de nos établissements au courant de la dernière année. La formation porte sur les mesures d'urgence incluant la prise en charge des personnes à mobilité réduite seulement lors d'évacuation.

7. Reddition de compte 2021-2022 liée à la Politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, 6 plaintes et 4 interventions liées à des obstacles vécus par des personnes handicapées ont été traitées.

Type de dossier	Date d'ouverture	Date de fermeture	Résumé des motifs d'insatisfaction	Statut (Actif ou fermé)	Recommandations/engagements
Intervention	2021-06-18	2021-08-13	Insatisfaction à l'égard d'un refus d'offrir l'accompagnement nécessaire à son parent ayant une difficulté d'audition, et ce, lors d'un rendez-vous au centre hospitalier.	Fermé	Conclusion : Un rappel a été effectué aux agents concernant l'accès aux accompagnateurs, notamment en précisant qu'il n'est pas de leur rôle de déterminer si un usager a besoin d'être accompagné, il s'agit d'un geste clinique.
Intervention	2021-08-11	2021-10-20	La personne plaignante nomme que les services d'aide technique du Centre de réadaptation en déficience physique, qui offrent un service de réparation des fauteuils roulants, ne soient pas disponibles de soir et de fin de semaine. Elle ajoute qu'il est difficile de savoir où se référer, et que les usagers de Mont-Laurier ont accès à ce service, mais pas les autres.	Fermé	Conclusions : Selon notre examen, il y a déjà eu un service de garde dans les heures de fermeture. Toutefois, le nombre peu élevé d'appels ainsi que la grandeur du territoire à couvrir rendaient difficile la viabilité du maintien de ce service de garde. Nous avons été informés que les ressources actuelles ne permettent pas de mettre en place un tel système. À cet égard, deux recommandations sont formulées à la Direction des programmes en déficience et de la réadaptation physique.
Plainte	2021-09-09	2021-09-23	La personne plaignante a des problèmes visuels et a une télévisionneuse. Celle-ci aurait fait défaut à trois reprises dans les dernières semaines. Chaque fois, on serait venu chez lui la chercher pour la réparer. Or, l'appareil a de nouveau brisé et on lui aurait mentionné qu'il pouvait en avoir une nouvelle, mais qu'il devait venir en personne porter l'ancienne au Centre de réadaptation en déficience physique. Elle souhaite que quelqu'un vienne chercher l'appareil chez elle, et en obtenir un nouveau.	Fermé	Conclusions : Après vérification, un intervenant a contacté la personne plaignante et une nouvelle télé visionneuse a été installée et l'enseignement a été offert.
Intervention	2021-09-10	2022-01-19	Lors de l'admission de l'usager à l'urgence du centre hospitalier, ses proches auraient adressé différentes demandes aux membres du personnel, mais ceux-ci n'auraient pas entrepris les démarches nécessaires pour répondre à leurs attentes. De plus, l'incapacité auditive de l'usager aurait influencé la qualité des soins et des services qu'il aurait reçus lors de son séjour.	Fermé	Conclusions : À l'analyse des différents documents que nous avons consultés dans le cadre du présent dossier, il est possible de déterminer que la surdité de l'usager ait été prise en considération par les membres du personnel lorsque ceux-ci lui ont prodigué des soins et des services. Toutefois, il est difficile de mesurer la qualité des échanges que l'usager aurait entretenus avec les membres du personnel qu'il aurait côtoyés lors de son hospitalisation. Dans cette optique, huit recommandations sont formulées à la Direction des soins infirmiers.

Type de dossier	Date d'ouverture	Date de fermeture	Résumé des motifs d'insatisfaction	Statut (Actif ou fermé)	Recommandations/engagements
Plainte	2021-10-28	2021-12-01	La personne, quadriplégique, déplore le fait qu'il n'y ait eu aucun matelas préventif pour les plaies de compressions disponible lors de sa consultation à l'urgence du centre hospitalier.	Fermé	Conclusions : Selon les vérifications effectuées auprès du service du génie biomédical, en cours d'examen de la plainte, une procédure existe pour interpellier un fournisseur désigné dans ces situations. À cet effet, deux recommandations sont formulées à la Direction des soins infirmiers.
Intervention	2021-11-30	2022-01-31	Insatisfaction au niveau de l'accès à un réseau Internet Wi-Fi public. La personne plaignante mentionne être atteinte de surdité et elle doit communiquer avec ses proches via l'application « Facetime »	Fermé	Conclusions : Le chef de service des télécommunications confirme qu'un réseau Internet Wi-Fi public sera éventuellement déployé. Un service d'interprétariat est également accessible pour les usagers avec une incapacité auditive.
Plainte	2021-12-06	2022-01-17	La personne plaignante déplore que depuis la pandémie à la COVID-19, on lui interdit d'entrer par la porte principale au centre hospitalier, alors que c'est plus facile pour les personnes qui se déplacent à l'aide d'un fauteuil électrique.	Fermé	Conclusions : Considérant que le débarcadère de l'entrée principale n'est pas approprié pour permettre aux véhicules adaptés d'y déposer les usagers à mobilité réduite, que le débarcadère de l'urgence du centre hospitalier est l'infrastructure à privilégier lorsqu'un usager doit se présenter et qu'il doit se mobiliser par le biais d'un fauteuil roulant électrique, car ce point d'accès est adapté à cette fin, le dossier peut être fermé sans mesures à mettre en place.
Plainte	2022-01-14	2022-02-24	On aurait mentionné à la personne plaignante que le service d'accompagnement chez un notaire n'était pas offert dans les Laurentides. La personne plaignante nécessite les services d'interprétariat aux personnes malentendantes. Ce service d'accompagnement serait offert dans d'autres régions comme Montréal, Laval et la Montérégie, mais pas dans les Laurentides, ce qu'il dénonce, car cet organisme à but non lucratif reçoit des subventions gouvernementales.	Fermé	Conclusions : La personne plaignante est informée que malheureusement, ce n'est pas parce qu'une activité est acceptée à Laval qu'elle le sera dans les Laurentides, et vice-versa. Compte tenu de la hauteur du budget disponible dans les Laurentides, ce sont les services de santé et services sociaux qui sont acceptés dans le cadre de cette entente. Il s'agit d'une entente pour activités spécifiques dans le Programme de soutien aux organismes communautaires, mais négociés avec la Direction des programmes en déficience et de la réadaptation physique. Malheureusement, il est impossible de rembourser la personne plaignante dans ce contexte, puisque les services de notaire ne sont pas inclus dans les modalités et activités admissibles dans l'entente conclue entre le CISSS et ledit organisme communautaire (en 2020). Nous précisons toutefois que cette entente sera revue et que nous en assurerons un suivi afin que celle-ci corresponde plus à la réalité des besoins actuels.
Plainte	2022-01-26	2022-03-11	La personne plaignante nomme que les services d'aide technique du Centre de réadaptation en déficience physique, qui offrent un service de réparation des fauteuils roulants, ne soient pas disponibles de soir et de fin de semaine.	Fermé	Conclusions : Considérant qu'il s'agit des mêmes motifs d'insatisfactions qu'un dossier antérieur, la Direction des programmes en déficience et de la réadaptation physique confirme la mise en action des deux recommandations formulées et qu'à partir de février 2022, le service de prêt d'un fauteuil en urgence sera disponible.
Plainte	2022-03-09		La personne plaignante se questionne aussi sur les différents accès adaptés qu'elle peut utiliser pour entrer dans la ressource (organisme communautaire).	Actif	

8. Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action a été adopté par le comité de direction le 25 mars 2022.

Le plan d'action de l'organisation sera rendu public par les moyens suivants :

- Diffusion sur le site Internet du CISSS des Laurentides ;
- Nouvelle à la une du site Internet du CISSS des Laurentides ;
- Nouvelle dans l'infolettre du CISSS des Laurentides, destinée à tout le personnel ;
- Il sera disponible en média adapté, sur demande, auprès du service des communications et des relations publiques.

9. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts par l'organisation aux personnes en situation de handicap peuvent être adressés à :

Geneviève Gagnon,

Adjointe à la direction
Direction des programmes en déficiences et de la réadaptation physique
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Galeries des Laurentides
500, boul. des Laurentides, suite 252
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 4M2
Téléphone : 450 569-2974, poste 74221 | Télécopieur: 450 569-6435
Courriel : geneviève.gagnon.reg14@ssss.gouv.qc.ca
Site Internet : www.santelaurentides.gouv.qc.ca/

Annexe 2 : Liste des installations

Nom de l'établissement	Adresse	Municipalité
Maison de naissance du Boisé-de-Blainville	15, 70e avenue Ouest	Blainville
Centre de réadaptation en déficience physique de Blainville	1300, boulevard Curé-Labelle	Blainville
CHSLD de Blainville	1352, boul. Michèle-Bohec	Blainville
Clinique désignée d'évaluation et de dépistage de Boisbriand	610, boul. Curé-Boivin	Boisbriand
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Boisbriand	3056, chemin de la Rivière-Cachée	Boisbriand
Centre de services ambulatoires de Boisbriand	4800, rue Ambroise-Lafortune	Boisbriand
Services jeunesse	333, rue Antonin-Campeau, bureau 101	Deux-Montagnes
Centre de réadaptation en DI-TSA	333, rue Antonin-Campeau, bureau 102	Deux-Montagnes
Centre de dépendance	333, rue Antonin-Campeau, bureau 103	Deux-Montagnes
CLSC et Centre de jour de Grenville	93, rue Maple	Grenville
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation d'Huberdeau	104, rue du Vert-Pré	Huberdeau
CLSC de Labelle	17, rue du Couvent	Labelle
Centre d'hébergement de Labelle	50, rue de l'Église	Labelle
Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Lachute	143, avenue de la Providence	Lachute
Centre de réadaptation en déficience physique de Lachute	145, avenue de la Providence	Lachute
Centre de réadaptation en dépendance de Lachute	145, avenue de la Providence	Lachute
Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil	145, avenue de la Providence	Lachute
CLSC et centre de services ambulatoires en pédopsychiatrie	189, rue Mary	Lachute
Résidence Lachute	377, rue Principale	Lachute
Centre de réadaptation en DI-TSA	390, avenue Bethany	Lachute

Nom de l'établissement	Adresse	Municipalité
CLSC de Mirabel	8467, rue Saint-Jacques	Mirabel
Centre d'hébergement de Saint-Benoît	9100, rue Dumouchel	Mirabel
Centre de réadaptation en DI-TSA	18110, rue Lapointe	Mirabel
Centre d'hébergement Sainte-Anne	411, rue de la Madone	Mont-Laurier
Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Mont-Laurier	419, rue de la Madone	Mont-Laurier
Centre de réadaptation en déficience physique de Mont-Laurier	515, rue Hébert, bureau 01	Mont-Laurier
CLSC de Mont-Laurier	585, rue Hébert	Mont-Laurier
Centre de réadaptation en DI-TSA	600, rue de la Madone	Mont-Laurier
Centre de réadaptation en DI-TSA	679, rue de la Madone	Mont-Laurier
Centre de dépendance	757, rue de la Madone	Mont-Laurier
CLSC de Mont-Laurier	757, rue de la Madone	Mont-Laurier
Groupe de médecine de famille universitaire de Mont-Laurier	757, rue de la Madone	Mont-Laurier
Hôpital de Mont-Laurier	2561, chemin de la Lièvre Sud	Mont-Laurier
CLSC de Mont-Tremblant	635, rue Léonard	Mont-Tremblant
Centre d'hébergement de Mont-Tremblant	925, rue de Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Centre de jour	2450, rue de L'Aulnaie	Mont-Tremblant
Service de soutien à domicile, prêt d'équipement	2555, rue de L'Aulnaie	Mont-Tremblant
Clinique externe de réadaptation	2555, rue de L'Aulnaie	Mont-Tremblant
CLSC de Notre-Dame-du-Laus	8, rue Saint-Denis, case postale 309	Notre-Dame-du-Laus
CLSC de Piedmont	694, chemin Avila	Piedmont
Centre de réadaptation en DI-TSA	602, rue l'Annonciation Nord	Rivière-Rouge
Centre de réadaptation en DI-TSA	1525, l'Annonciation Nord, 2e étage Nord	Rivière-Rouge

Nom de l'établissement	Adresse	Municipalité
Centre de services de Rivière-Rouge	1525, rue l'Annonciation Nord	Rivière-Rouge
Centre d'activités de jour en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme de Rosemère	138A	Rosemère
Centre de réadaptation en DI-TSA	138A, chemin de la Grande-Côte	Rosemère
Centre de réadaptation en DI-TSA	140, chemin de la Grande-Côte	Rosemère
Centre d'hébergement Hubert-Maisonneuve	365, chemin de la Grande-Côte	Rosemère
CHSLD de Sainte-Adèle	249, boulevard Sainte-Adèle	Sainte-Adèle
Centre d'hébergement des Hauteurs	707, boulevard de Sainte-Adèle	Sainte-Adèle
CLSC de Sainte-Agathe-des-Monts (Édifice Grignon)	2, rue Préfontaine Ouest	Sainte-Agathe-des-Monts
Centre de réadaptation en dépendance de Sainte-Agathe-des-Monts	21, rue Godon-Ouest	Sainte-Agathe-des-Monts
Édifice Marcel-Larocque	21, rue Godon Ouest	Sainte-Agathe-des-Monts
Centre de réadaptation en DI-TSA	66, avenue au Pied de la Côte	Sainte-Agathe-des-Monts
CLSC du Village-des-Monts	118, rue Principale	Sainte-Agathe-des-Monts
Centre multiservices de santé et de services sociaux Tour-du-Lac	125 A, chemin du Tour-du-Lac	Sainte-Agathe-des-Monts
CLSC et centre de réadaptation en déficience physique du Centre-Ville-de-Sainte-Agathe	144, rue Principale Est	Sainte-Agathe-des-Monts
Centre de réadaptation en DI-TSA	201 rue Saint-Vincent	Sainte-Agathe-des-Monts
Centre de réadaptation en DI-TSA	233, rue Saint-Vincent	Sainte-Agathe-des-Monts
Centre de réadaptation en déficience physique de Sainte-Agathe-des-Monts	234, rue Saint-Vincent	Sainte-Agathe-des-Monts
Hôpital Laurentien	234, rue Saint-Vincent	Sainte-Agathe-des-Monts
Pavillon Jacques-Duquette	234, rue Saint-Vincent	Sainte-Agathe-des-Monts
Pavillon Philippe-Lapointe	234, rue Saint-Vincent	Sainte-Agathe-des-Monts
CLSC et centre de réadaptation en déficience physique du Centre-Ville-de-Sainte-Agathe	144, rue Principale Est, bureau 300	Sainte-Agathe-des-Monts

Nom de l'établissement	Adresse	Municipalité
Clinique de dépistage de la COVID	471, rue Léonard	Sainte-Agathe-des-Monts
Centre de prélèvement de Sainte-Anne-des-Plaines	482, boul. St-Anne	Sainte-Anne-des-Plaines
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Sainte-Sophie	225, chemin du Lac-Bertrand	Sainte-Sophie
Clinique externe de psychiatrie de Sainte-Thérèse	55, rue Saint-Joseph, 2e étage	Sainte-Thérèse
CLSC Saint-Joseph	55, rue Saint-Joseph	Sainte-Thérèse
Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault	100, rue du Chanoine-Lionel-Groulx	Sainte-Thérèse
Centre de réadaptation en dépendance de Thérèse-De Blainville	125, rue Duquet	Sainte-Thérèse
Centre multiservices de santé et de services sociaux de Thérèse-De Blainville (anciennement CLSC de Thérèse-De Blainville)	125, rue Duquet	Sainte-Thérèse
Centre de prélèvement	300, rue Sicard	Sainte-Thérèse
Services jeunesse	300, rue Sicard, bureau 255	Sainte-Thérèse
CRDS LLL	1, Place de la Gare	Saint-Eustache
Centre de cancérologie de Saint-Eustache	14, boul. Industriel (1er et 2e étage)	Saint-Eustache
Centre externe de dialyse rénale de Saint-Eustache	14, boulevard Industriel, 3e étage	Saint-Eustache
CLSC Jean-Olivier-Chénier	29, chemin d'Oka	Saint-Eustache
Centre d'hébergement de Saint-Eustache	55, rue Chénier	Saint-Eustache
Clinique externe de psychiatrie adulte	111, rue Saint-Laurent	Saint-Eustache
Clinique externe de pédopsychiatrie	115, rue Saint-Laurent	Saint-Eustache
Service de soutien à domicile, secteur Lac-des-Deux-Montagnes	67, boul. industriel, suite 73	Saint-Eustache
Centre de prélèvement de Saint-Eustache	239, rue Robinson	Saint-Eustache
Centre de réadaptation en déficience physique	29, chemin d'Oka, bureau 220	Saint-Eustache
Centre de réadaptation en DI-TSA	356, chemin de la Grande-Côte	Saint-Eustache

Nom de l'établissement	Adresse	Municipalité
CLSC du boulevard Arthur-Sauvé	367 boul. Arthur-Sauvé	Saint-Eustache
Centre 465	465, rue Bibeau	Saint-Eustache
Complexe d'hospitalisation rapide de Saint-Eustache	520, boulevard Arthur-Sauvé	Saint-Eustache
Hôpital de Saint-Eustache	520, boulevard Arthur-Sauvé	Saint-Eustache
Groupe de médecine de famille universitaire de Saint-Eustache	57, boulevard Industriel, bureau 2200	Saint-Eustache
CLSC de l'Établissement de détention	2, boulevard de la Salette	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en déficience physique de la rue Boyer	11, rue Boyer	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en DI-TSA	44, rue du Pavillon	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en déficience physique	51, rue Boyer	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en DI-TSA	55, 104e avenue	Saint-Jérôme
Centre multiservices de santé et de services sociaux de La Rivière-du-Nord	66 rue Danis	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Saint-Jérôme	148, rue Castonguay	Saint-Jérôme
Centre d'hébergement Lucien-G. Rolland	175, rue Durand	Saint-Jérôme
Pavillon Marie-Berthe Thibault	185, rue Durand	Saint-Jérôme
Clinique externe Pavillon Rosaire-Lapointe	190, rue Saint-Marc	Saint-Jérôme
Centre d'hébergement de Saint-Jérôme	200, rue Rolland	Saint-Jérôme
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services	225, rue du Palais	Saint-Jérôme
Clinique externe de psychiatrie de Saint-Jérôme	290, rue de Montigny	Saint-Jérôme
Complexe d'hospitalisation rapide de Saint-Jérôme	290, rue de Montigny	Saint-Jérôme
Hôpital régional de Saint-Jérôme	290, rue de Montigny	Saint-Jérôme
Santé mentale et dépendance	295, rue de Villemure	Saint-Jérôme
Centre d'hémodialyse et d'héмато-oncologie de Saint-Jérôme	315, rue Docteur-Charles-Léonard	Saint-Jérôme

Nom de l'établissement	Adresse	Municipalité
Centre de services ambulatoires de Saint-Jérôme	315, rue du Docteur-Charles-Léonard	Saint-Jérôme
Centre de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Saint-Jérôme	358, rue Laviolette	Saint-Jérôme
CLSC du Centre-ville-de-Saint-Jérôme	430, rue Labelle	Saint-Jérôme
Centre de dépendance 24 / 7	465, 5e Rue	Saint-Jérôme
Centre de prélèvement	480, 5e Rue	Saint-Jérôme
Galleries des Laurentides	500, boulevard des Laurentides	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en déficience physique et de services externes pour les aînés d'Youville	531, rue Laviolette	Saint-Jérôme
Santé au travail	450, Monseigneur Dubois, bureau 101	Saint-Jérôme
Centre de dépendance - SAAQ	293, rue de Villemure, bureau 301	Saint-Jérôme
Clinique de dépistage de la COVID	609, 9e rue	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en DI-TSA	500, boulevard des Laurentides, bureau 240	Saint-Jérôme
Services jeunesse	500, boulevard des Laurentides, bureau 241	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en DI-TSA-DP	500, boulevard des Laurentides, bureau 252	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en DI-TSA	500, boulevard des Laurentides, bureau 255	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en dépendance de Saint-Jérôme	906, rue Labelle	Saint-Jérôme
Centre de réadaptation en dépendance de Saint-Jérôme	910, rue Labelle	Saint-Jérôme
Clinique de développement	1000, rue Labelle	Saint-Jérôme
CLSC Lafontaine	1000, rue Labelle	Saint-Jérôme
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Saint-Jérôme	348, 350 et 352 rue Bocage	Saint-Jérôme
Groupe de médecine de famille universitaire Lafontaine	1000, Labelle, local 2100	Saint-Jérôme
CLSC de Saint-Sauveur	150, rue Principale	Saint-Sauveur