

**Plan d'action  
visant l'accessibilité et l'adaptation des services  
aux personnes handicapées  
2014-2017**

**Agence de la santé et des services sociaux de Laval**

**Adopté par le conseil d'administration  
Le 15 septembre 2014**

**Coordination**

Lisette Shaffer, coordonnatrice, gestion des ressources humaines

**Rédaction**

Sonia Likibi, conseillère en ressources humaines

**Collaboration**

Dominique Lapointe, agente de planification, de programmation et de recherche

Hélène Boucher, agente administrative

Anick Gariépy, agente administrative

Martine Fredette, agente administrative

Carole Foisy, chef d'équipe et conseillère – Formation et emploi de CAMO

Mireille Brabant, directrice générale par intérim du Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval (ROPPhL)

Asma Brahimi, conseillère en intervention collective régionale de l'OPHQ

Adopté par le conseil d'administration le 12 décembre 2005

Révisé et adopté par le conseil d'administration de 2007 à 2013

**Édition et diffusion**

Offert au centre de documentation de l'Agence au 450 978-2000.

Coût : gratuit

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence : [www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com)

Pour l'obtention des documents en médias substitués, communiquer avec le centre de documentation.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2014

Dépôt légal – 2014

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Bibliothèque et Archives Canada, 2014

ISBN-978-2-89706-060-2 (version imprimée)

ISBN-978-2-89706-061-9 (version PDF)

Le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte et désigne tant les hommes que les femmes.

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>CADRE LÉGAL</b> .....	2
<b>PORTRAIT DE L'AGENCE</b> .....	3
• <i>Mission</i> .....	3
• <i>Personnel œuvrant pour l'Agence</i> .....	5
• <i>Coordonnateur</i> .....	5
<b>MESURES PRISES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES</b> .....	6
• <i>L'accessibilité des lieux à l'extérieur du bâtiment</i> .....	6
• <i>L'accessibilité des lieux à l'intérieur du bâtiment</i> .....	6
• <i>L'accessibilité aux réunions du conseil d'administration</i> .....	6
• <i>L'accessibilité aux publications de l'Agence</i> .....	7
• <i>L'accessibilité aux biens et services</i> .....	7
• <i>Les services aux plaintes</i> .....	7
• <i>L'accessibilité aux activités réalisées à l'extérieur de l'Agence</i> .....	7
• <i>L'embauche et l'intégration des personnes handicapées</i> .....	7
<b>BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014</b> .....	8
• <i>Rappel des objectifs</i> .....	8
<b>PLAN D'ACTION 2014-2017</b> .....	13
<b>CONCLUSION</b> .....	17



## **INTRODUCTION**

L'identification et la réduction des obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées et à leur participation pleine et entière dans la société constituent, encore aujourd'hui, une démarche essentielle.

C'est donc dans cette optique que l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval (ci-après l'Agence de Laval) présente cette année son huitième plan d'action visant l'accessibilité et l'adaptation de ses services aux personnes handicapées. Ce plan triennal couvre la période allant du 1<sup>er</sup> octobre 2014 au 30 septembre 2017. Néanmoins, un bilan de ce plan d'action devra être produit, adopté au conseil d'administration et rendu public annuellement.

Le modèle participatif a été retenu pour sa réalisation avec pour objectif principal d'entreprendre un dynamisme proactif pour trouver des solutions relatives aux problèmes d'intégration et de la participation sociale des personnes handicapées. De ce fait, un comité de travail sur l'accessibilité constitué d'une représentante de l'Office des personnes handicapées (OPHQ), d'une représentante du regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval et des membres du personnel provenant de différentes directions de l'Agence de Laval a été constitué. Ce plan d'action est donc le résultat de cette approche communautaire.

Nous vous y présentons le cadre légal, la situation actuelle et les mesures dans le but de réduire des obstacles persistants à l'intégration des personnes handicapées ainsi que le bilan de l'année 2013-2014.

## CADRE LÉGAL

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale<sup>1</sup> (L.R.Q., E-20.1) préconise une approche de responsabilisation. Cette responsabilisation se traduit notamment par de nouvelles responsabilités données à plusieurs acteurs gouvernementaux dans le but de favoriser, dans leur secteur d'activité respectif, l'intégration des personnes handicapées.

Il en est ainsi de l'article 61.1 de la loi qui prévoit que les ministères et la grande majorité des organismes publics adoptent et rendent public annuellement un plan d'action visant l'accessibilité et l'adaptation de leurs services aux personnes handicapées. L'article se lit comme suit :

« 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. »

L'emploi de l'expression « secteur d'activité » traduit bien la préoccupation du législateur de voir ce plan viser l'ensemble des activités. Ce plan d'action doit être élaboré sous l'angle des activités relatives à l'accomplissement de la mission et des objets, de l'exercice des devoirs et des pouvoirs (les programmes, les services, la réglementation, etc.) et les activités incidentes ou accessoires (l'embauche, l'approvisionnement, etc.).

La loi définit une personne handicapée comme « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ». Les concepts de déficience et d'incapacité réfèrent à des réalités propres au corps et à l'esprit d'une personne. Selon la classification du Réseau international sur le processus de production du handicap, celles-ci peuvent être liées, entre autres, à l'audition, à la vision, au langage, aux activités motrices, aux activités intellectuelles, à la santé mentale ou aux comportements.

---

<sup>1</sup> Ci-après la loi.

## **PORTRAIT DE L'AGENCE DE LAVAL**

### **Mission**

La mission de l'Agence de Laval consiste à coordonner les services de santé et les services sociaux de la région. Ses activités touchent les ententes de gestion, la reddition de comptes auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'établissement de continuum de soins et de services, le financement, les ressources humaines et les services spécialisés du réseau de la santé et des services sociaux de Laval.

L'Agence de Laval compte trois directions en plus de la Direction générale :

- la Direction régionale de santé publique;
- la Direction régionale de la coordination des programmes et services;
- la Direction régionale de l'intégration et de la gestion des ressources.

Ses principales responsabilités sont :

- d'assurer la participation de la population à la gestion du réseau de la santé et le respect des droits des usagers;
- de faciliter le développement et la gestion du réseau local de services;
- d'élaborer un plan stratégique pluriannuel régional, d'en évaluer les résultats et d'assurer la reddition de comptes sur sa gestion en fonction des objectifs fixés et en vertu des normes d'accès, d'intégration, de qualité et d'efficacité reconnues;
- d'allouer des budgets aux établissements, d'accorder des subventions aux organismes communautaires et d'attribuer des allocations financières aux ressources privées;
- de mettre en place les mesures visant la protection de la santé publique et la protection sociale des individus, des familles et des groupes, et d'assurer la surveillance, la planification et la mise en œuvre des activités de santé publique;
- d'assurer une gestion économique des ressources humaines, matérielles, informatiques et financières qui sont mises à sa disposition;
- de coordonner les activités médicales particulières et les services préhospitaliers.

## **Le rôle de la Direction régionale de santé publique (DRSP)**

La Direction régionale de santé publique participe au mandat de l'Agence de Laval en veillant au maintien et à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population. Sa contribution particulière est de dresser le portrait de santé de la population de Laval et d'intégrer une préoccupation pour la prévention dans tous les services de santé.

La santé publique utilise cinq stratégies :

- renforcer le potentiel des personnes;
- soutenir le développement des communautés;
- participer aux actions intersectorielles favorisant la santé et le bien-être;
- soutenir les groupes vulnérables;
- protéger la population lors de menaces à la santé;
- encourager le recours aux pratiques cliniques préventives efficaces.

Identifier tôt les problèmes potentiels de la population lavalloise pour mieux intervenir et rendre les messages de prévention simples, utiles et concrets, voilà l'objectif constant de la Direction régionale de santé publique.

## **Le rôle de la Direction régionale de la coordination des programmes et services (DRCPS)**

La mission de la direction régionale de la coordination des programmes et services se divise en deux volets :

- Le volet médical consiste en la programmation et l'organisation des services et en collaboration étroite du département régional de médecine familiale (DRMG) et de la Table régionale des chefs de département de médecine spécialisée (TRCDMS).
- Le volet programmes et services consiste quant à lui au suivi du fonctionnement du système et de la coordination régionale et interrégionale, dont assurer la qualité, la reconnaissance et la certification des ressources du réseau local.

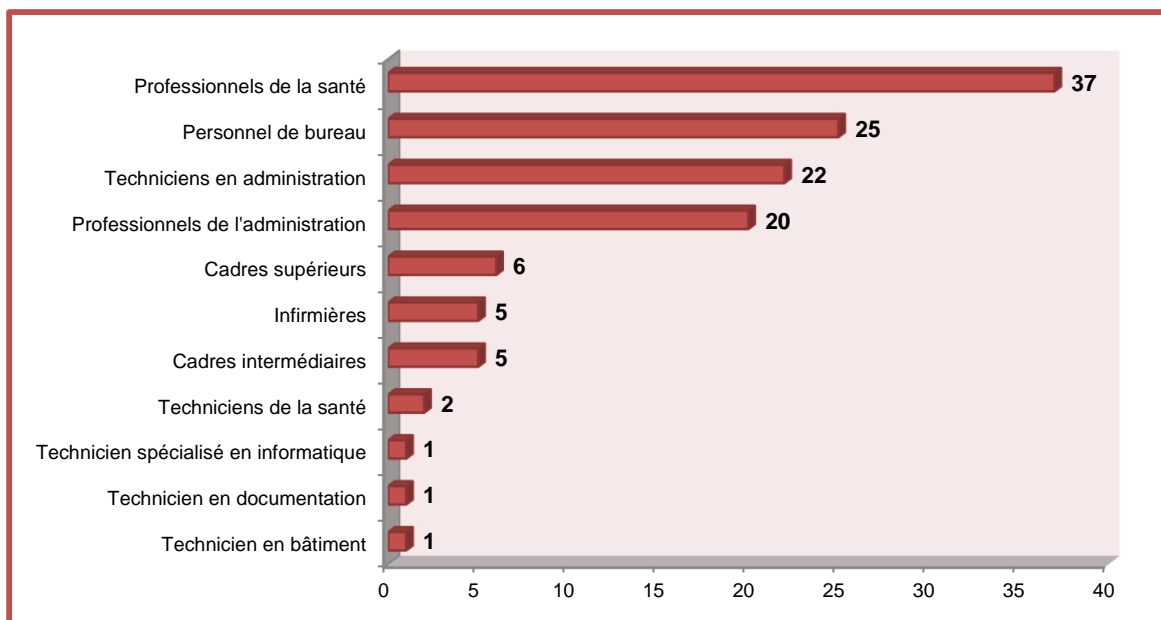
## **Le rôle de la Direction régionale de l'intégration et de la gestion des ressources (DRIGR)**

La direction régionale de l'intégration et de la gestion des ressources regroupe les équipes des secteurs des ressources humaines, des ressources informationnelles, des ressources financières, techniques et immobilisation et de sécurité civile. Elle a pour mission :

- de coordonner le cycle de gestion;
- de suivre et de contrôler la performance générale du système et de la gestion économique des ressources;
- de coordonner les projets d'optimisation.

## ***Personnel œuvrant pour l'Agence de Laval***

Pour accomplir sa mission, l'Agence de Laval comptait au 31 mars 2014, 125 effectifs répartis comme suit :



S'y ajoutent un dentiste ainsi que vingt-trois médecins actifs au sein de la Direction régionale de santé publique et de la Direction régionale de la coordination des programmes et services.

## ***Coordonnateur***

Mme Lisette Shaffer, coordonnatrice de la gestion des ressources humaines, représente l'Agence de Laval, à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées. Ses coordonnées sont les suivantes :

### **Lisette Shaffer**

Coordonnatrice de la gestion des ressources humaines  
Agence de la santé et des services sociaux de Laval  
800, boul. Chomedey, Tour A  
Laval (Québec) H7V 3Y4  
Tél. : 450-978-2121, poste 2028  
Courriel : [lshaffer\\_reg13@ssss.gouv.qc.ca](mailto:lshaffer_reg13@ssss.gouv.qc.ca)

## **MESURES PRISES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES**

Au cours des dernières années, l'Agence de Laval a réalisé plusieurs actions afin d'améliorer l'accessibilité ou de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Certaines de ces actions sont réalisées sur une base d'amélioration continue.

### **L'accessibilité des lieux à l'extérieur du bâtiment**

Pour ce qui est de l'accessibilité des locaux, plusieurs mesures ont été prises afin de faciliter l'accès aux lieux physiques pour les personnes handicapées, dont notamment :

- espaces de stationnement adaptés réservés;
- rampe d'accès devant les locaux de l'Agence de Laval;
- système électrique facilitant l'ouverture de la porte d'entrée de l'édifice.

### **L'accessibilité des lieux à l'intérieur du bâtiment**

- Un téléphone pour personne ayant des problèmes d'audition (ATS) est disponible à la réception, avec une ligne téléphonique dédiée<sup>2</sup>. Dans ses communications avec les personnes malentendantes, le personnel de l'Agence de Laval est invité à utiliser le service Relais Bell de Bell Canada.
- Un aménagement de salles de réunion au premier niveau de l'édifice est fait.
- Toutes les salles de réunion sont accessibles.
- Un système électrique facilitant l'ouverture de trois portes à l'intérieur de l'édifice.
- Des salles de toilette adaptées.  
*(Une salle de toilette du rez-de-chaussée ayant un pictogramme d'accessibilité rencontre le code et l'excède par l'ajout d'une barre d'appui et d'une sonnerie en cas d'urgence.)*
- La procédure d'évacuation du bâtiment tient en compte le déplacement des personnes handicapées à l'emploi de l'Agence de Laval.

### **L'accessibilité aux réunions du conseil d'administration**

- Les services d'un interprète professionnel sont retenus pour répondre aux demandes de personnes malentendantes, au besoin;
- L'Agence de Laval s'engage à traduire en braille, au besoin, des documents pour les personnes ayant une déficience visuelle.

---

<sup>2</sup> 450 978-4926

## ***L'accessibilité aux publications de l'Agence de Laval***

- Toutes les publications de l'Agence de Laval, destinées à la population, se font en version accessible téléchargeable et disponible sur le site Web.
- Une formation à l'élaboration des documents accessibles est donnée au personnel de soutien sur une base continue.
- L'information concernant les services offerts à Laval aux personnes handicapées est intégrée dans chacune des principales thématiques (une famille, un jeune ou un adolescent, un adulte ou une personne âgée) du site Web de l'Agence de Laval aux liens suivants :  
[http://www.lavalensante.com/ou\\_obtenir\\_des\\_services/deficience\\_intellectuelle\\_et\\_troubles\\_envahissants\\_du\\_developpement.html](http://www.lavalensante.com/ou_obtenir_des_services/deficience_intellectuelle_et_troubles_envahissants_du_developpement.html);  
[http://www.lavalensante.com/ou\\_obtenir\\_des\\_services/deficience\\_physique.html](http://www.lavalensante.com/ou_obtenir_des_services/deficience_physique.html).
- Le site Web de l'Agence de Laval respecte les standards d'accessibilité du Web afin que les personnes handicapées puissent y percevoir, y comprendre, y naviguer et y interagir de manière efficace.

Voir le lien suivant [WWW.LAVALENSANTE.COM/ACCUEIL/ACCESSIBILITE.HTML](http://WWW.LAVALENSANTE.COM/ACCUEIL/ACCESSIBILITE.HTML).

## ***L'accessibilité aux biens et services***

- L'Agence de Laval respecte son engagement au principe d'accessibilité universelle, le service d'approvisionnement est sensibilisé à tenir compte de la condition des personnes handicapées lors des approvisionnements en biens et en services.

## ***Les services aux plaintes***

- Il existe sur le site Web une page complète intitulée *plaintes et qualités des services* donnant l'information à tous les Lavallois concernant la démarche à suivre pour faire une plainte ou une demande quelconque. Il est à noter qu'à ce jour, aucune demande et/ou plainte émanant d'une personne handicapée n'a été reçue.

## ***L'accessibilité aux activités réalisées à l'extérieur de l'Agence de Laval***

- La vérification de l'accessibilité des locaux, pour toutes activités réalisées à l'extérieur (restaurant, établissements, etc.) de l'Agence de Laval, se fait lors de réservation de salles.

## ***L'embauche et l'intégration des personnes handicapées***

- L'Agence de Laval a le souci d'offrir des services de qualité aux personnes handicapées et fait preuve d'ouverture pour intégrer du personnel handicapé qui satisfait aux compétences demandées pour répondre à sa mission et à ses mandats. Ainsi, deux personnes handicapées sont à l'emploi à l'Agence de Laval et la promotion de l'embauche et de l'intégration des personnes handicapées se fait en continu.

## ***BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014***

Le plan d'action 2013-2014 s'inscrivait dans la continuité des actions déjà entreprises au cours des années antérieures et poursuivait ses travaux quant à l'employabilité des personnes handicapées et au financement d'activités et services qui leur sont offerts par le biais d'organismes communautaires.

### ***Rappel des objectifs :***

- Rendre accessible aux personnes handicapées l'information concernant le réseau de la santé et des services sociaux de la région de Laval sur le site Web de l'Agence de Laval;
- Faciliter l'intégration et l'accès des personnes handicapées aux opportunités et au maintien d'emploi à l'Agence de Laval;
- Poursuivre l'octroi du financement requis par les organismes communautaires pour offrir des services et des activités aux personnes handicapées.

*BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014*

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Accès à l'information	Difficulté d'accès aux documents et aux services.	Maintenir les efforts afin de permettre aux personnes handicapées une accessibilité universelle à l'information souhaitée.	La refonte du site Web de l'Agence	DRIGR	Maintien	0 demande et/ou plainte enregistrée
	Les documents téléchargeables sur le site Web de l'Agence de Laval ne sont pas optimisés afin d'être lisibles par les technologies d'adaptation informatiques.		Formation du personnel sur l'élaboration de textes pouvant être accessibles sur le site Web.		Maintien	Documents téléchargeables indiqués sur le site Web de l'Agence
Accès aux services et aux activités	Difficulté au niveau des services et des activités en relation avec le programme de services en déficience physique.	Rendre accessibles les services structurés d'accompagnement aux personnes handicapées et à leur famille.	Financement par l'Agence de Laval de neuf organismes qui déploient des services et des activités en relation avec le programme-services « Déficience physique », tels que : accueil, écoute, recommandation, soutien, sensibilisation et information, formations thématiques, activités sociales, culturelles, sportives et de loisir, groupes d'échange et d'entraide, accompagnement et assistance, soutien et répit des proches aidants, soutien à l'admissibilité au transport adapté, services d'interprétation pour les personnes vivant avec une déficience auditive.	DRCPS	1 <sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014  <i>Mesure réalisée</i>	Cinq organismes financés donnant des services directs à la clientèle visée

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Accès aux services et aux activités (suite)	Difficulté au niveau des services et activités en relation avec le programme-services « Déficience intellectuelle et TED ».	Rendre accessibles les services structurés d'accompagnement aux personnes handicapées et à leur famille.	Financement par l'Agence de Laval de neuf organismes qui déploient des services et des activités en relation avec le programme-services « Déficience intellectuelle et TED », tels que : accueil, écoute, information, recommandation, sensibilisation, soutien et répit aux familles, activités de jour (sociales, culturelles, sportives et récréatives), activités de pré employabilité, camps de jour, répits de fin de semaine, groupes d'échange et d'entraide, accompagnement en défense des droits.	DRCPS	1 <sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014  <i>Mesure réalisée</i>	Neuf organismes financés donnant des services directs à la clientèle visée
Accessibilité des lieux (à l'intérieur des locaux de l'Agence de Laval)	Déplacement intérieur pour personnes à mobilité réduite.	Faciliter le déplacement à l'intérieur des locaux de l'Agence de Laval aux personnes à mobilité réduite.	Personnes internes attirées pour assister les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité lors des situations particulières.	DRIGR	Maintien	
Accessibilité des lieux (à l'extérieur des locaux de l'Agence de Laval)	Réservation de salles à l'extérieur de l'Agence de Laval (Hôtel, restaurant, établissements, etc.).	Faciliter le déplacement à l'extérieur des locaux de l'Agence de Laval aux personnes à mobilité réduite.	La vérification de l'accessibilité des locaux sera intégrée à la procédure de réservation de salles.	DRIGR	Maintien	

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Gestion interne	Le souci de l'accessibilité aux biens et services pour les personnes handicapées n'est pas inclus dans le processus d'approvisionnement de l'Agence de Laval.	Tenir compte de la condition des personnes handicapées lors de l'approvisionnement en biens et en services.	Tenir une séance d'information afin de sensibiliser le personnel impliqué dans l'approvisionnement de l'engagement de l'Agence de Laval au principe de l'accessibilité universelle.	DRIGR	Maintien	
	La méconnaissance de la situation des personnes handicapées.	Sensibiliser et informer le personnel de l'Agence de Laval sur la réalité des personnes handicapées.	Tenir une séance d'information et promouvoir le site de l'Office des personnes handicapées lors de la semaine des personnes handicapées.	DRIGR	Juin 2014 <i>Mesure appliquée différemment</i>	Promotion du site de l'Office des personnes handicapées et de la semaine québécoise des personnes handicapées a été faite par le journal interne, intranet, Internet.
	Le processus de recrutement de l'Agence de Laval ne favorise pas toujours l'intégration des personnes handicapées.	Promouvoir l'embauche et l'intégration des personnes handicapées.	Ajouter une mention dans les affichages de postes que des possibilités d'emploi égales sont offertes à tous.		Maintien	
			S'assurer de faire parvenir les affichages de postes aux organismes supportant l'employabilité des personnes handicapées.		<i>Mesure réalisée</i>	Six affichages et une personne retenue
			Rappeler constamment au personnel constituant un comité de sélection de l'engagement de l'Agence de Laval au principe de			

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
			l'accès à l'égalité en matière d'emploi.			
Gestion interne (suite)	Méconnaissance des organismes en intégration de personnes handicapées		Rencontrer annuellement les représentants de ces organismes.	DRIGR	Maintien	Rencontre tenue le 16 juillet 2014 avec l'organisme CAMO.
Volet Réseau	Accessibilité à l'intérieur des bâtiments	Les personnes handicapées peuvent rencontrer des difficultés d'accessibilité des lieux dans certains établissements de Laval.	Investir prioritairement dans les aménagements et rénovations fonctionnels mineurs permettant la mise aux normes à l'accessibilité aux personnes handicapées dans les établissements concernés.	DRIGR	Maintien <i>Mesure réalisée</i>	Rapport de reddition de comptes en 2013-2014 a été transmis au MSSS (planification décennale 2008-2018 de l'accessibilité des personnes handicapées).

## **PLAN D'ACTION 2014-2017**

Le plan d'action triennal (2014 à 2017) a été élaboré en comité constitué des personnes suivantes :

- M<sup>me</sup> Carole Foisy de l'organisme CAMO
- M<sup>me</sup> Mireille Brabant de l'organisme ROPPHL
- M<sup>me</sup> Asma Brahimy de l'OPHQ
- M<sup>me</sup> Dominique Lapointe de la DRCPS de l'Agence de Laval
- M<sup>me</sup> Anick Gariépy de la DRIGR de l'Agence de Laval
- M<sup>me</sup> Martine Fredette de la DRIGR de l'Agence de Laval
- M<sup>me</sup> Sonia Likibi de la DRIGR de l'Agence de Laval

Les principaux secteurs de l'Agence de Laval interpellés par les services aux personnes handicapées sont représentés dans ce comité.

## PLAN D'ACTION 2014-2017

	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
<b>Volet interne</b>	<b>Manque de connaissance des organismes en intégration en emploi des personnes handicapées</b>	Promouvoir l'embauche et l'intégration des personnes handicapées.	Rencontrer annuellement les représentants des organismes pour maintenir le lien.	DRIGR (ressources humaines)	En continu	Bilan de la rencontre
			Diffuser le programme de l'égalité en emploi appliqué à l'Agence de Laval sur le site Internet	DRIGR (ressources humaines)	2017	Programme disponible sur le site Internet
	<b>Contrer et prévenir les préjugés et la discrimination au sein de l'organisation</b>	Créer un environnement inclusif.	Faire une activité de sensibilisation à l'intention du personnel en partenariat avec le ROPPHL.	DRIGR (ressources humaines)	Juin 2015	Liste des participants
			Faire une consigne rappelant l'utilisation du micro par les intervenants lors des rencontres du personnel.	DRIGR (ressources humaines)	En continu	
			Promouvoir les activités relatives à la semaine québécoise des personnes handicapées.	DRIGR (ressources humaines)	Juin 2015	Disponibilité de l'information sur le site Web et dans le journal interne (Agence en santé)

	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
<b>Volet interne</b> (suite)	<b>Contre et prévenir les préjugés et la discrimination au sein de l'organisation (suite)</b>	Informé et sensibiliser le personnel de l'accueil à accueillir et à servir des personnes handicapées.	Suivre une formation en ligne disponible sur le site Web de l'Office des personnes handicapées du Québec.	DRIGR (ressources humaines)	En continu	Nombre de formations suivies
	<b>Accessibilité à l'intérieur des établissements</b>	Améliorer l'accessibilité des immeubles pour les établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux construits avant 1976.	Faire le suivi auprès de chaque établissement pour les travaux planifiés de mise aux normes de l'accessibilité aux personnes handicapées et en produire un bilan au MSSS	DRIGR (ressources immobilières)	En continu	Bilan transmis au MSSS.
<b>Volet régional</b>	<b>Manque de connaissance des nouvelles réalités et des nouvelles façons d'y répondre concernant les personnes handicapées</b>	Encourager le déploiement régional du programme de formation national.	Informé les établissements sur les formations nationales disponibles	DRCPS	2015	Reddition de comptes au MSSS sur les objectifs fixés.
		Améliorer la qualité des interventions rendues dans les établissements, auprès des personnes handicapées.	Poursuivre la démarche des visites d'appréciation de la qualité.	DRCPS	2015	

	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
<b>Volet régional (suite)</b>	<b>Manque de connaissance des nouvelles réalités et des nouvelles façons d'y répondre concernant les personnes handicapées (suite)</b>	Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services en améliorant en continu l'offre des services aux personnes handicapées.	Actualiser les orientations et les plans d'action élaborés par le MSSS.	DRCPS  DRSP	En continu	Reddition de comptes au MSSS
		Améliorer la complémentarité et la coordination des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et les partenaires pour offrir une réponse adaptée aux besoins des personnes handicapées, des familles et de leurs proches.	Poursuivre les travaux intersectoriels notamment entente de complémentarité entre le MSSS et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport; stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées déposée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.	DRCPS  DRIGR (ressources humaines)	En continu	Reddition de comptes au MSSS

## CONCLUSION

Le plan d'action 2014-2017 a été présenté et adopté au comité de direction le 2 septembre 2014 et déposé au conseil d'administration pour adoption le 15 septembre 2014.

En conformité avec l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, l'Agence de Laval rendra disponible son plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur son site Web au format adapté ([http://www.lavalensante.com/acces\\_rapide/documentations/publications.html](http://www.lavalensante.com/acces_rapide/documentations/publications.html)).

Le plan sera également diffusé aux établissements et organismes communautaires du réseau de la santé et des services sociaux de Laval.