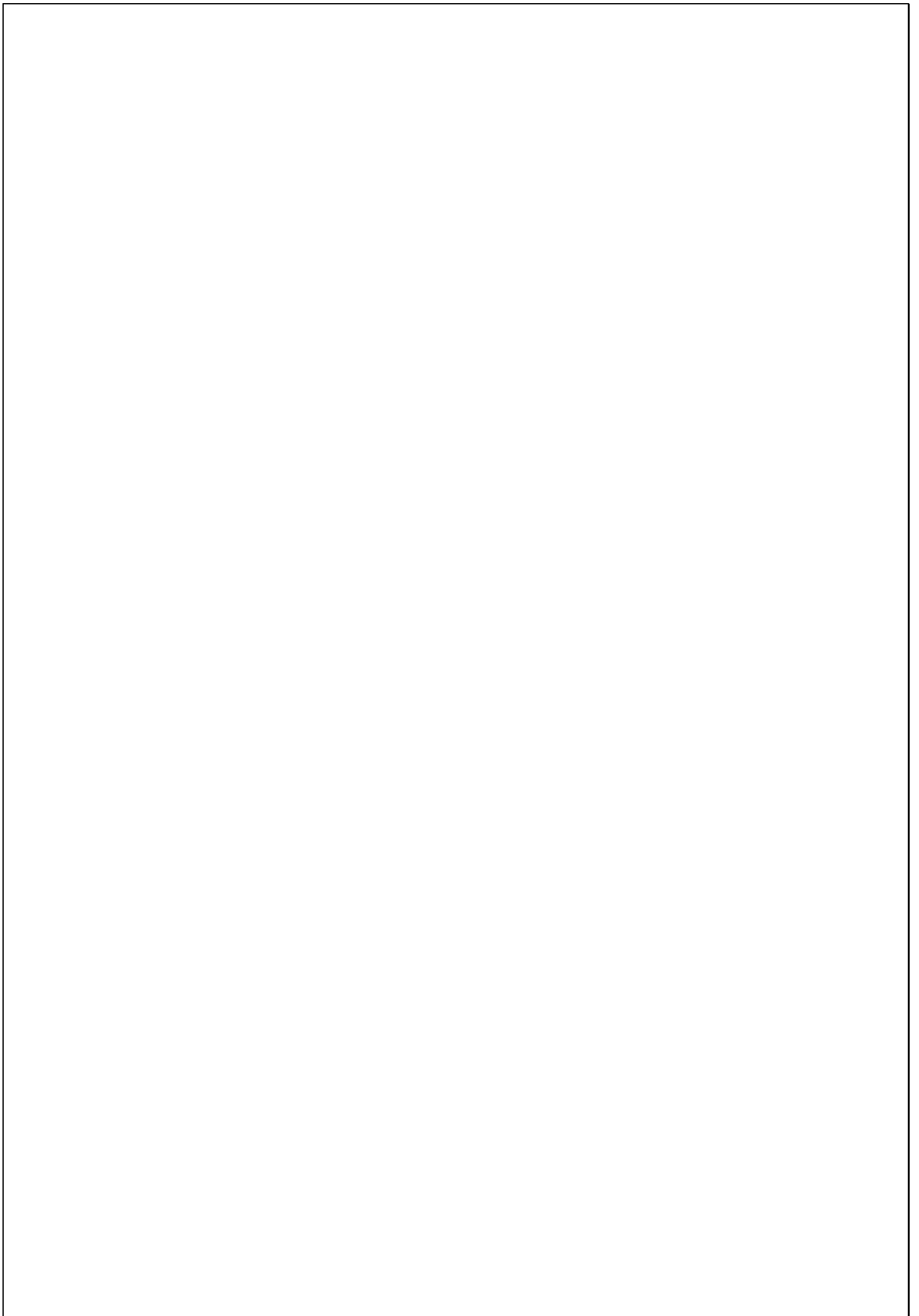


**Plan d'action
visant l'accessibilité et l'adaptation des services
aux personnes handicapées
2013-2014**

Agence de la santé et des services sociaux de Laval

**Adopté par le conseil d'administration
Le 11 novembre 2013**



Coordination

Lisette Shaffer, coordonnatrice, gestion des ressources humaines

Rédaction

Sonia Likibi, conseillère en ressources humaines

Collaboration

Hélène Boucher, agente administrative

Louise Vandal, technicienne en administration

Adopté par le conseil d'administration le 12 décembre 2005

Révisé et adopté par le conseil d'administration de 2007 à 2012

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

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, 2013

Dépôt légal – 2013

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

Bibliothèque et Archives Canada, 2013

ISBN-978-2-89706-040-4 (version imprimée)

ISBN-978-2-89706-041-1 (version PDF)

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

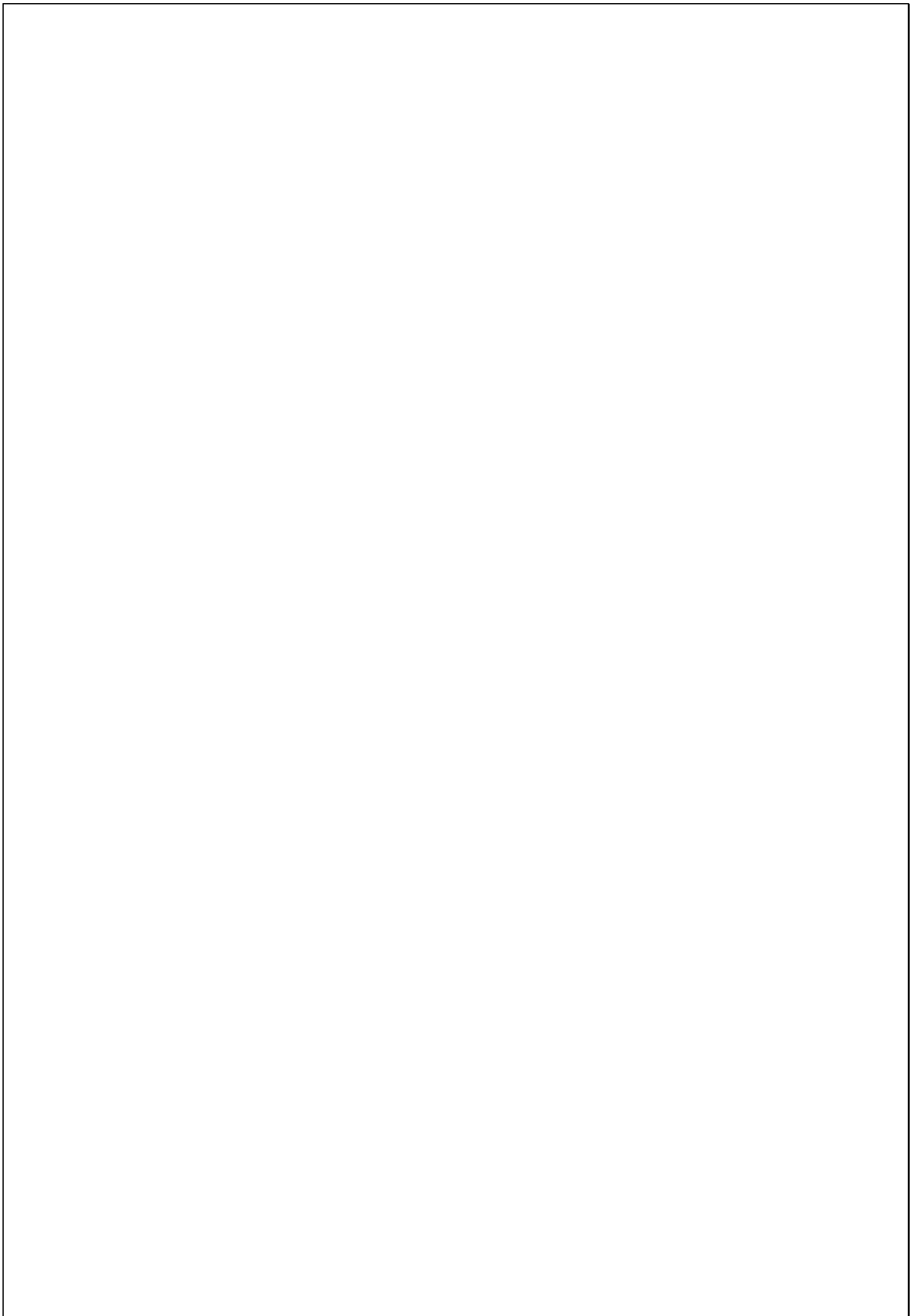
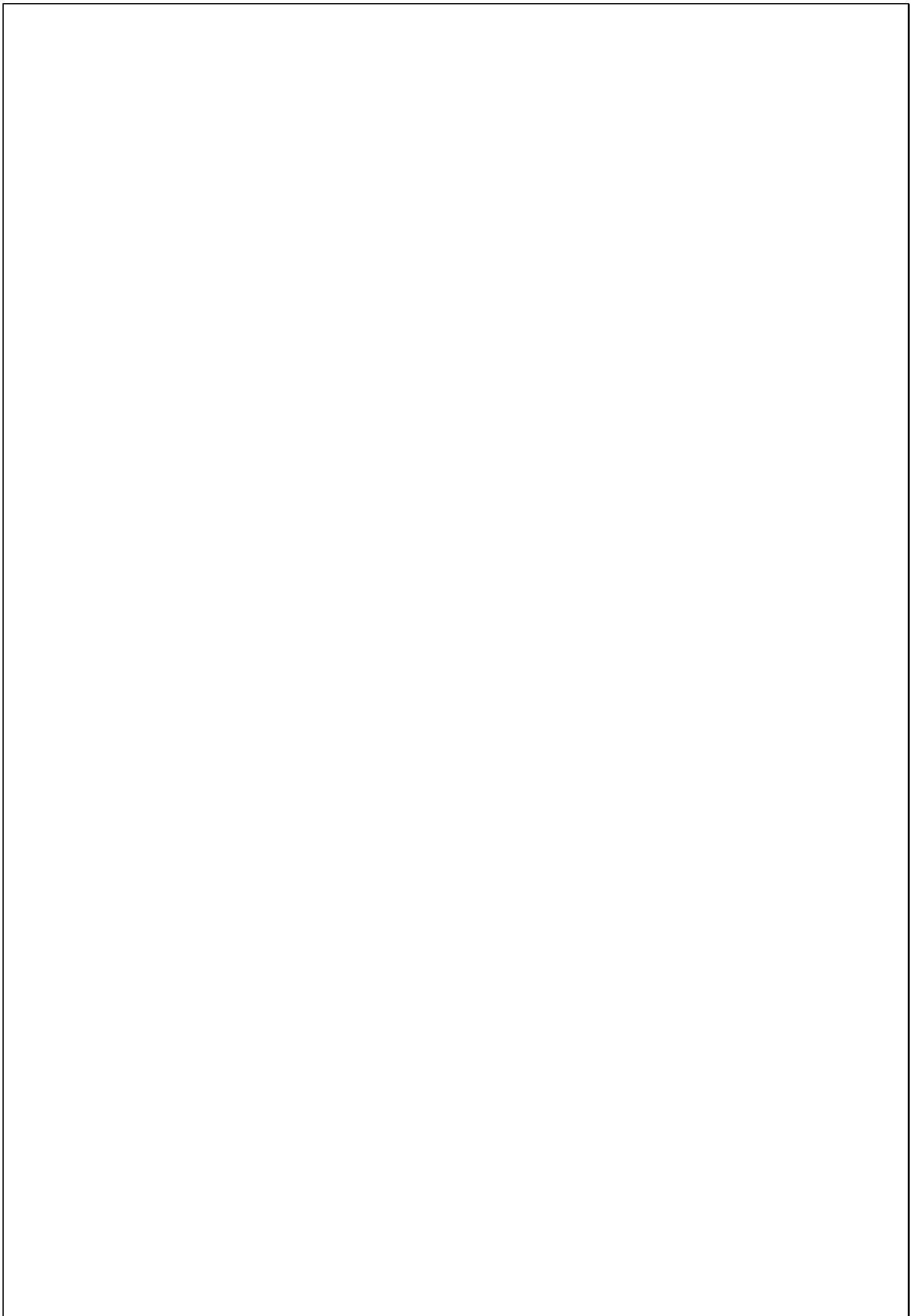


TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
CADRE LÉGAL.....	1
PORTRAIT DE L'AGENCE.....	2
MISSION _____	2
COORDONNATEUR _____	3
MESURES PRISES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES.....	4
BILAN DU PLAN D'ACTION 2012-2013.....	5
OBJECTIFS : _____	5
PLAN D'ACTION 2013-2014.....	8
OBJECTIFS : _____	8
CONCLUSION	15



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.

L'Agence de la santé et des services sociaux de Laval (Agence) présente cette année son septième plan d'action visant l'accessibilité et l'adaptation de ses services aux personnes handicapées. Ce plan couvre la période du 1^{er} octobre 2013 au 30 septembre 2014. Nous vous y présentons le cadre légal, la situation actuelle et les obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui persistent ainsi que le bilan de l'année 2012-2013.

CADRE LÉGAL

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale¹ (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.

¹ Ci-après la Loi.

PORTRAIT DE L'AGENCE

Mission

La mission de l'Agence 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 la qualité, 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

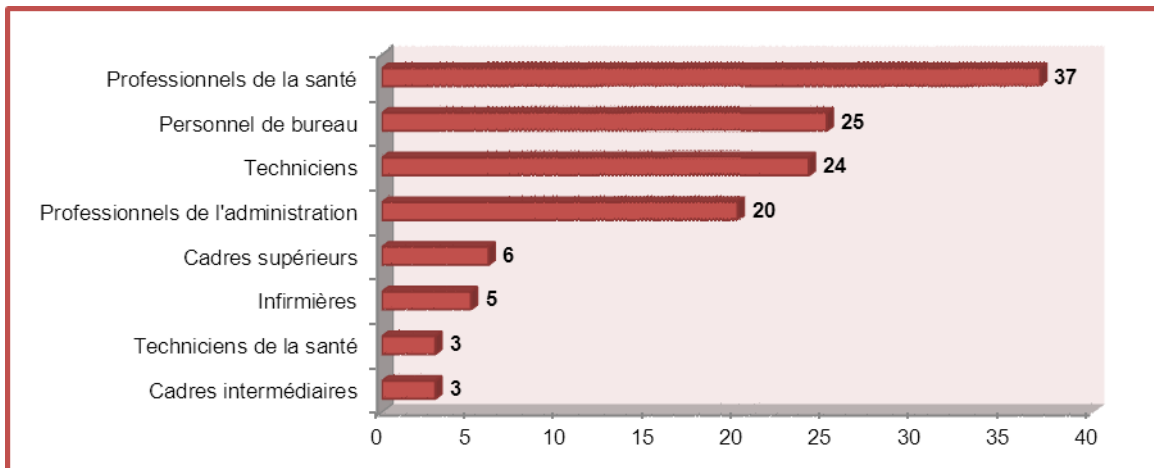
La Direction régionale de santé publique participe au mandat de l'Agence de Laval en veillant au maintien et à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population. Sa contribution particulière est de dresser le portrait de santé de la population de Laval et d'intégrer une préoccupation pour la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

Pour accomplir sa mission, l'Agence comptait au 31 mars 2013, 123 effectifs répartis comme suit :



S'y ajoutent un dentiste ainsi que 23 médecins actifs au sein de la Direction régionale de santé publique et de la Direction régionale de la coordination des programmes et services.

L'Agence 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. Il est à noter que parmi les personnes à l'emploi de l'Agence, une personne à mobilité réduite assume des tâches administratives.

Coordonnateur

Madame Lisette Shaffer, coordonnatrice en gestion des ressources humaines, représente l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées.

MESURES PRISES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES

Au cours des dernières années, l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval a réalisé plusieurs actions afin d'améliorer l'accessibilité ou de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

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;
- système électrique facilitant l'ouverture de la porte d'entrée de l'édifice;
- aménagement de salles de réunion au premier niveau de l'édifice;
- 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.)

Des mesures ont également été prises afin de réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées. L'accueil par un personnel bien formé et soucieux d'offrir des services personnalisés favorise une réponse adéquate à leurs besoins. Dès l'arrivée d'une personne handicapée dans les locaux de l'Agence, la réceptionniste s'assure, si requis, qu'elle est accompagnée par un membre du personnel pour faciliter ses déplacements. Si une problématique particulière se présente, le personnel des communications ou des ressources humaines peut être mis à contribution pour mieux répondre aux besoins de la personne.

Afin de favoriser l'accessibilité des personnes handicapées aux services de l'Agence, un téléphone pour personne ayant des problèmes d'audition (ATS) est disponible à la réception, avec une ligne téléphonique dédiée². Dans ses communications avec les personnes malentendantes, le personnel de l'Agence est invité à utiliser le service Relais Bell de Bell Canada. L'Agence fait également appel aux services d'un interprète professionnel afin de répondre aux demandes de personnes malentendantes, au besoin. Finalement, l'Agence s'engage à traduire en braille, au besoin, des documents pour les personnes ayant une déficience visuelle.

² 450 978-4926

BILAN DU PLAN D'ACTION 2012-2013

Le plan d'action 2012-2013 s'inscrit dans la continuité des actions déjà entreprises au cours des années antérieures et poursuit ses travaux quant à l'employabilité des personnes handicapées et du financement d'activités et services qui leur sont offerts par le biais d'organismes communautaires.

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;
- faciliter l'intégration et l'accès des personnes handicapées aux opportunités d'emploi à l'Agence;
- accorder le financement requis par les organismes communautaires pour offrir des services et activités aux personnes handicapées.

La direction régionale de la qualité, de l'intégration et de la gestion des ressources est responsable des mesures à prendre dans le plan d'action.

Domaines de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier
Accès aux documents et aux services : Communication	Difficulté d'accès aux documents et aux services.	La refonte du site Web de l'Agence permet aux personnes handicapées une accessibilité universelle à l'information souhaitée.	<i>Mesure réalisée</i>
	Les documents téléchargeables sur le site Web de l'Agence ne sont pas optimisés afin d'être lisibles par les technologies d'adaptation informatiques.	Les documents téléchargeables sur le site Web de l'Agence sont optimisés et lisibles par les technologies d'adaptation informatiques. Formation du personnel sur l'élaboration de textes pouvant être accessibles sur le site Web.	Novembre 2012 <i>Mesure réalisée</i>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier
Rendre accessibles aux personnes handicapées et à leur famille des services structurés d'accompagnement	Difficulté au niveau des services et activités – programme-services en « Déficience physique ».	Financement par l'Agence de 9 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 surdité.	Du 1 ^{er} avril 2012 au 31 mars 2013 <i>Mesure réalisée</i>
	Difficulté au niveau des services et activités en relation avec le programme-services « Déficience intellectuelle et TED ».	Financement par l'Agence de 6 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.	Du 1 ^{er} avril 2012 au 31 mars 2013 <i>Mesure réalisée</i>

Domaines de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier
Accessibilité des lieux (à l'intérieur des locaux de l'Agence)	Déplacement intérieur pour personnes à mobilité réduite.	Dans le cadre d'un projet d'agrandissement des locaux de l'Agence, toutes les mesures seront prises afin de s'assurer que ces derniers sont conformes aux normes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite.	<i>Mesure réalisée</i>
Accessibilité des lieux (à l'intérieur des locaux de l'Agence)	Déplacement intérieur pour personnes à mobilité réduite.	Le processus d'évacuation prévoit le nouveau fauteuil roulant (mécanisé) d'une employée à mobilité réduite.	<i>Mesure réalisée</i>
Accessibilité des lieux (à l'extérieur des locaux de l'Agence)	Réservation de salles à l'extérieur de l'Agence : il n'existe pas de procédures afin de s'assurer de leur accessibilité pour les personnes handicapées.	La vérification de l'accessibilité des locaux sera intégrée à la procédure de réservation de salles.	En 2012-2013 <i>Mesure réalisée</i>
Achats, approvisionnement et location de biens et services (art. 61.3, L.R.Q., chapitre E-20.1)	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.	Tenir une séance d'information afin de sensibiliser le service d'approvisionnement de l'engagement de l'Agence au principe de l'accessibilité universelle.	<i>Mesure réalisée</i>
En matière d'accès à l'égalité en emploi	Le processus de recrutement de l'Agence ne favorise pas l'intégration des personnes handicapées.	S'assurer de faire parvenir les affichages de postes aux organismes supportant l'employabilité des personnes handicapées.	Hiver 2013 <i>Mesure réalisée</i>
		Ajouter une mention dans les affichages de postes que des possibilités d'emploi égales sont offertes à tous.	<i>Mesure réalisée</i>
		Sensibiliser le personnel responsable du recrutement de l'engagement de l'Agence au principe de l'accès à l'égalité en matière d'emploi.	<i>Mesure réalisée</i>

PLAN D'ACTION 2013-2014

Le plan d'action 2013-2014 s'inscrit dans la continuité des actions déjà entreprises au cours des années antérieures et poursuit 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.

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;
- faciliter l'intégration et l'accès des personnes handicapées aux opportunités et au maintien d'emploi à l'Agence;
- poursuivre l'octroi du financement requis par les organismes communautaires pour offrir des services et des activités aux personnes handicapées.

La Direction régionale de la qualité, de l'intégration et de la gestion des ressources est responsable des mesures à prendre dans le plan d'action.

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Accès à l'information	<p>Difficulté d'accès aux documents et aux services.</p> <p>Les documents téléchargeables sur le site Web de l'Agence ne sont pas optimisés afin d'être lisibles par les technologies d'adaptation informatiques.</p>	Maintenir les efforts afin de permettre aux personnes handicapées une accessibilité universelle à l'information souhaitée.	<p>La refonte du site Web de l'Agence</p> <p>Formation du personnel sur l'élaboration de textes pouvant être accessibles sur le site Web.</p>	DRQIGR	<p>Maintien</p> <p>Maintien</p>	<p>Nombre de demandes et/ou plaintes</p> <p>Inventaires des documents téléchargeables optimisés</p>
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 9 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,	DRCPS	Maintien du 1 ^{er} avril 2013 au 31 mars 2014	Nombre d'organismes financés

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
			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.			
	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 6 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	DRCPS	Maintien du 1 ^{er} avril 2013 au 31 mars 2014	Nombre d'organismes financés

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
			et récréatives), activités de préemployabilité, camps de jour, répits de fin de semaine, groupes d'échange et d'entraide, accompagnement en défense des droits.			
Accessibilité des lieux (à l'intérieur des locaux de l'Agence)	Déplacement intérieur pour personnes à mobilité réduite.	Faciliter le déplacement à l'intérieur des locaux de l'Agence aux personnes à mobilité réduite.	Personnes internes attirées pour assister les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité lors des situations particulières.	DRQIGR	Maintien	
Accessibilité des lieux (à l'extérieur des locaux de l'Agence)	Réservation de salles à l'extérieur de l'Agence (Hôtel, restaurant, établissements, etc.) : il n'existe pas de procédures afin de s'assurer de leur accessibilité pour les personnes handicapées.	Faciliter le déplacement à l'extérieur des locaux de l'Agence aux personnes à mobilité réduite.	La vérification de l'accessibilité des locaux sera intégrée à la procédure de réservation de salles.	DRQIGR	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.	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 service d'approvisionnement de l'engagement de l'Agence au principe de l'accessibilité universelle.	DRQIGR	Maintien	Liste des biens
	La méconnaissance de la situation des personnes handicapées.	Sensibiliser et informer le personnel de l'Agence 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.	DRQIGR	Juin 2014	Liste des participants

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
			Ajouter une mention dans les affichages de postes que des possibilités d'emploi égales sont offertes à tous.		Maintien	
	Le processus de recrutement de l'Agence ne favorise pas toujours l'intégration des personnes handicapées.	Promouvoir l'embauche et l'intégration des personnes handicapées.	S'assurer de faire parvenir les affichages de postes aux organismes supportant l'employabilité des personnes handicapées.			Nombre d'affichages, de candidatures et des personnes retenues
			Rappeler constamment au personnel constituant un comité de sélection de l'Agence au principe de l'accès à l'égalité en matière d'emploi.			
	Méconnaissance des organismes en intégration de personnes handicapées.		Rencontrer annuellement les représentants de ces organismes.	DRQIGR	Maintien	Bilan de chacune des rencontres

Domaines de services	Obstacles identifiés	Objectifs visés	Mesures à prendre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
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.	DRQIGR	Maintien	Liste des établissements ayant bénéficié de ce financement

CONCLUSION

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 la santé et des services sociaux de Laval rendra disponible son plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur son site Web. Le plan sera également diffusé aux établissements et organismes communautaires du réseau de la santé et des services sociaux de Laval.