

**Plan d'action
visant l'accessibilité et l'adaptation des services de
l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval
aux personnes handicapées**

2009-2010

Adopté par le conseil d'administration le 12 décembre 2005
Révisé et adopté par le conseil d'administration le 14 septembre 2009

Diffusion et édition

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

Coût : Gratuit

Disponible gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence :
www.sssslaval.gouv.qc.ca

Pour l'obtention des documents en médias substitut, contacter 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, 2009

Dépôt légal – 2009

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Bibliothèque et Archives Canada, 2009

ISBN-978-2-923699-32-5 (version imprimée)

ISBN-978-2-923699-33-2 (version PDF)

Table des matières

Introduction	1
Cadre légal	1
Situation à l'Agence de Laval	2
Obstacles à l'intégration des personnes handicapées	2
Objectifs du plan d'action	2
Bilan de notre plan d'action 2008-2009	3
Proposition de Plan d'action 2009-2010	5

Introduction

L'Agence présente cette année son troisième plan d'action visant l'accessibilité et l'adaptation des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval aux personnes handicapées. Ce plan couvre la période du 1^{er} octobre 2009 au 30 septembre 2010.

Depuis l'adoption de son premier plan en décembre 2005, l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval a posé plusieurs actions pour identifier et améliorer l'accessibilité et l'adaptation de nos services tant à notre personnel qu'à la population en général.

Dans le plan d'action 2009-2010, nous vous présentons le cadre légal, la situation actuelle et les obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui persistent à l'Agence ainsi que le bilan de l'année écoulée et le plan d'action 2009-2010.

Cadre légal

La « Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale », telle que modifiée par l'adoption du projet de loi no 56 sanctionné le 17 décembre 2004, préconise une approche de responsabilisation qui 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 prévoyant que les ministères et la grande majorité des organismes publics adoptent et rendent public annuellement un plan d'action. Cet 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, la vision, le langage, les activités motrices, les activités intellectuelles, la santé mentale ou aux comportements.

Situation à l'Agence de Laval

L'Agence répond adéquatement aux exigences d'accessibilité à ses locaux : des places de stationnement adaptées, une rampe d'accès devant les locaux de l'Agence, un système de portes facilitant l'entrée, l'aménagement de salles de réunion au 1er niveau et la disponibilité de toilettes adaptées facilitent l'accès aux lieux physiques pour toute la clientèle de l'Agence. Un téléphone pour personne ayant des problèmes d'audition (ATS) est disponible à la réception, avec une ligne téléphonique dédiée : (450) 978-4926

L'accueil par un personnel bien formé et soucieux d'offrir des services personnalisés favorise une réponse adéquate aux besoins des personnes handicapées. Dès son arrivée, la réceptionniste s'assure que la personne 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.

Lors de réunions du conseil d'administration ou de la permanence de l'Agence, afin de répondre à des demandes de personnes malentendantes, nous faisons appel aux services d'un interprète professionnel. De plus, l'Agence traduit en braille, au besoin, des documents pour les personnes ayant une déficience visuelle.

L'Agence emploie une personne à mobilité réduite. Pour celle-ci, nous assurons une évaluation, une adaptation et un suivi de son poste de travail. Des aménagements de son horaire de travail lui permettent de mieux répondre à ses besoins. L'Agence a un souci d'offrir des services de qualité à ses employés handicapés et fait preuve d'ouverture pour intégrer du personnel handicapé qui satisfait aux compétences demandées pour répondre à sa mission et à ses mandats.

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Les documents de l'Agence ne sont pas adaptés pour répondre aux différentes déficiences notamment la déficience visuelle et la déficience intellectuelle.

Nous devons aussi procéder à la révision de la procédure d'évacuation de l'édifice, en tenant compte du déplacement des personnes à mobilité réduite.

Objectifs du plan d'action

- Offrir une accessibilité qui répond aux besoins des personnes handicapées ;
- Faciliter l'intégration des personnes handicapées dans le travail de l'Agence ;
- Adapter nos services de documentation pour offrir un service personnalisé aux personnes handicapées.

Bilan de notre plan d'action 2008-2009

Information sur la disponibilité des services adaptés lors de consultations ou de rencontres du conseil d'administration ou de la permanence de l'Agence

Engagement :

L'Agence fournira sur tous les documents informant notre clientèle d'une consultation ou d'une rencontre du conseil d'administration ou de la permanence de l'Agence, une indication pour les aviser des possibilités de services adaptés et du nom de la personne à contacter pour en faire la demande.

Indicateur :

Proportion annuelle de demandes de services en médias adaptés ayant obtenu une réponse positive.

Cible :

100% des demandes satisfaites en 2008-2009

Résultats :

Aucune demande n'a été reçue en médias adaptés.

Information sur le site Web de l'agence des possibilités de services en médias adaptés

Engagement :

Diffuser le plan d'action sur le site Web de l'Agence.

Indiquer sur le site Web de l'Agence, dans la section documentation, les possibilités de services en médias adaptés et du nom de la personne à contacter à l'Agence pour en faire la demande.

Indicateur :

Proportion annuelle de demandes de services en médias adaptés ayant obtenu une réponse positive.

Cible :

100% des demandes satisfaites en 2008-2009

Résultat :

Pour la diffusion du plan d'action, celui-ci se trouve dans la section documentation du site Web de l'Agence.

Le site Web de l'Agence n'a pas été modifié pour fournir l'information sur les possibilités de services adaptés.

Accessibilité et sécurité des lieux (à l'intérieur du bâtiment)

Engagement :

Apporter les modifications nécessaires pour aménager une salle de toilette adaptée au rez-de-chaussée, près des salles de réunions, selon les normes de conception sans obstacle à jour ;

Procéder au remplacement des recouvrements en tapis par des tuiles en vinyle composite (TVC) dans les corridors et locaux, sauf quelques salles de réunion ;

Réviser la procédure d'évacuation de l'édifice, en tenant compte du déplacement des personnes à mobilité réduite.

Indicateur :

100% des travaux réalisés en 2008-2009

Cible :

D'ici décembre 2008, les modifications seront complétées.

Résultat :

Les modifications à la salle de toilette adaptée au rez-de-chaussée ont été apportées. Sur la recommandation de la personne handicapée travaillant à l'Agence, nous avons installé une barre pliante pour faciliter l'utilisation de la salle de bain de rez-de-chaussée et de celle du 2^e étage.

Nous avons procédé au remplacement des recouvrements en tapis par des tuiles en vinyle composite dans tous les corridors et locaux de l'Agence

Nous avons révisé la procédure d'évacuation de l'édifice, en tenant compte du déplacement des personnes à mobilité réduite.

Proposition de Plan d'action 2009-2010

Information sur la disponibilité des services adaptés lors de consultations ou de rencontres du conseil d'administration ou de la permanence de l'Agence

Engagement :

Indiquer sur tous les documents informant notre clientèle d'une consultation ou d'une rencontre du conseil d'administration ou de la permanence de l'Agence la possibilité d'obtenir des services adaptés (interprétariat visuel ou tactile, braille).

Indicateur :

Proportion annuelle de demandes de services en médias adaptés ayant obtenu une réponse positive.

Cible :

100% des demandes satisfaites en 2009-2010

Information sur le site Web de l'Agence des possibilités de services en médias adaptés

Engagement :

Indiquer sur le site Web de l'Agence, dans la section documentation, les possibilités de services en médias adaptés et du nom de la personne à contacter à l'Agence pour en faire la demande.

Indicateur :

Proportion annuelle de demandes de services en médias adaptés ayant obtenu une réponse positive.

Cible :

100% des demandes satisfaites en 2009-2010

Accessibilité et sécurité des lieux (à l'intérieur du bâtiment)

Engagements :

Planifier une formation sur la manière de déplacer sans risque une personne à mobilité réduite lors d'évacuation à l'Agence ;

Revoir toute la signalisation sur les différents étages à l'Agence pour faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite ;

Indicateur :

100% des travaux réalisés en 2009-2010

Cible :

D'ici décembre 2009, les modifications seront complétées.

\\rr13laval00020\dir\$\DRH\020-RH INTERNE\Politiques et procédures\Accès personnes handicapées Agence\Plan d'action 2008-2009\Plan personnes handicapées 2008-2009.doc