

**PLAN D'ACTION DE
L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
DE LANAUDIÈRE
À L'ÉGARD DE L'INTÉGRATION
DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Mise à jour au 31 mars 2010

**Gilles Ruel,
Directeur des ressources humaines,
Coordonnateur de services aux personnes handicapées**

1. La Loi

Un des objectifs de 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); est d'obtenir une implication accrue de l'ensemble des partenaires publics et privés afin de permettre aux personnes handicapées de s'intégrer à la société au même titre que leurs concitoyens.

En tant qu'organisme public, l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière est visée, entre autres par les dispositions suivantes de la Loi.

Article 61.1. Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Cette obligation porte sur les activités propres de l'Agence en tant qu'organisme public.

2. Principes de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière à l'égard de l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées

2.1 Toute personne handicapée ou qui présente un état de handicap, sans égard à sa nature, et qui désire entrer en relation ou qui est relation avec le personnel de l'Agence, ou

qui désire avoir accès à ses locaux, doit se voir offrir des mesures d'accompagnement ou d'accommodement raisonnable afin qu'elle bénéficie de l'aide nécessaire à l'exercice de tous ses droits, lorsque de telles mesures apparaissent nécessaires ou lorsqu'une telle personne le requiert.

- 2.2 Toute pratique de gestion adoptée par l'Agence doit prévoir des mesures favorisant l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées. Ces pratiques de gestion regroupent :
- ✓ La gestion des immeubles
 - ✓ La gestion des achats et de location
 - ✓ La gestion des ressources humaines
 - ✓ La gestion des mesures d'urgence
 - ✓ La gestion des communications

3. Plan d'action au 31 mars 2009

Le plan d'action de l'Agence remonte à l'année 2006. Il fait objet annuellement de la liste des contraintes pour les personnes handicapées, des réalisations pour éliminer ses contraintes ou pour accommoder, et des perspectives de nouvelles actions pour l'année qui débute. Le plan d'action ci-attaché respecte le modèle traditionnel et présente le bilan des réalisations au 31 mars 2010 et des mesures envisagées d'ici le 31 mars 2011 pour favoriser l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées.

Le 18 décembre 2009, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a accueilli favorablement le plan d'action 2009-2010 de l'Agence de Lanaudière en soulignant particulièrement « *l'engagement concret de l'Agence dans sa volonté de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées* ». On y mentionnait « *le caractère dynamique de l'Agence dans l'amélioration de ses services et de son environnement au profit de la population ayant des incapacités* ».

4. Le bilan au 31 mars 2010

L'ensemble des mesures envisagées pour la dernière année a été réalisé, mis à part la politique portant sur les mesures d'accommodement favorisant l'accessibilité des personnes handicapées de l'Agence. Ce projet sera réintroduit dans le plan d'action pour l'année 2010-2011. Il est de même pour deux éléments d'amélioration de l'accessibilité extérieure sur lesquels l'Agence ne pouvait avoir une réponse positive à son influence (poteau d'Hydro-Québec et asphaltage complet de l'aire de stationnement). Quant au dispositif sonore à l'accueil, son acquisition sera intégrée au réaménagement plus sécuritaire de l'entrée principale au cours du présent printemps.

5. Nouveautés pour l'année 2010-2011

L'Agence reçoit positivement les recommandations de l'OPHQ pour son plan d'action de l'année 2010-2011. L'année sera d'une part consacrée à la sensibilisation des employés de l'Agence ainsi que des dirigeants des établissements du réseau lanauois à l'égard de l'intégration sociale des personnes handicapées. D'autre part, pour soutenir et orienter les efforts futurs de l'Agence, une structure sera imaginée pour le suivi de l'application des plans d'action annuels. Il y sera notamment prévu éventuellement un comité de suivi impliquant des partenaires de la communauté engagés dans le soutien aux personnes handicapées.

6. Coordonnateur des services aux personnes handicapées

Le directeur des ressources humaines est désigné à nouveau par l'Agence pour agir à ce titre, tel que la loi l'exige.

7. Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts entre les 1^{er} avril et 31 mars 2010

Aucune.

PLAN D'ACTION POUR LA RÉDUCTION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES
ET RAPPORT D'ÉTAPE EN DATE DU 31 MARS 2010

THÈME	CONTRAINTES	RÉALISATIONS AU 31 MARS 2009	MESURES ENVISAGÉES AVANT LE 31 MARS 2010	ÉTAT DE RÉALISATION	MESURES ENVISAGÉES D'ICI LE 31 MARS 2011
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX ET ESPACES LOCATIFS	Déplacement extérieur pour personnes en fauteuil roulant (FR) et personnes non voyantes.	<ul style="list-style-type: none"> Signalisation à l'entrée (extérieure) et à la réception. Asphaltage partiel et rampe d'accès temporaire depuis novembre 2008. 	<ul style="list-style-type: none"> Asphaltage complet du stationnement. Rafraîchissement de la peinture des espaces réservés de stationnement pour personnes handicapées. Rampe d'accès avec main courante. Auvent pour protéger des intempéries. Retrait d'un poteau d'Hydro-Québec près de l'entrée principale. 	<p>Reporté</p> <p>D'ici le 30 septembre 2010</p> <p>Réalisé</p> <p>Réalisé</p> <p>Reporté</p>	<p>Asphaltage complet du stationnement.</p> <p>Retrait d'un poteau d'Hydro-Québec près de l'entrée principale.</p> <p>RESPONSABLE : DIRECTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET TECHNIQUES (DRMT)</p>
	Déplacement intérieur à l'Agence pour personnes en FR et personnes non voyantes.	<ul style="list-style-type: none"> Ajout de trois toilettes accessibles pour les personnes en FR et signalisation appropriée. 	<ul style="list-style-type: none"> Ajout d'une signalisation pour toilette accessible en FR (aile A). 	Réalisé	
	Déplacement sécuritaire en cas d'évacuation d'urgence.		<ul style="list-style-type: none"> Tenue à jour des procédures. 	Réalisé	

THÈME	CONTRAINTE	RÉALISATIONS AU 31 MARS 2009	MESURES ENVISAGÉES AVANT LE 31 MARS 2010	ÉTAT DE RÉALISATION	MESURES ENVISAGÉES D'ICI LE 31 MARS 2011
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX ET ESPACES LOCATIFS	Limitation dans les accès aux séances publiques du conseil d'administration.	<ul style="list-style-type: none"> • Pour entendre les propos des membres du conseil d'administration, un système de microphone à intensité variable pour chaque membre du conseil d'administration, également accessible aux personnes en FR et à celles de petite taille. • Tables dans la salle de réunion du conseil d'administration permettant l'accès en FR. 			

THÈME	CONTRAINTE	RÉALISATIONS AU 31 MARS 2009	MESURES ENVISAGÉES AVANT LE 31 MARS 2010	ÉTAT DE RÉALISATION	MESURES ENVISAGÉES D'ICI LE 31 MARS 2011
ACCUEIL	<p>Circulation dans les locaux pour se rendre à l'endroit attendu ou désiré.</p> <p>Se faire comprendre et s'exprimer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionniste à l'entrée principale. • Aménagement de la réception. • Espace giratoire approprié pour FR. • Comptoir d'accueil adapté pour personne en FR et accès adapté à un téléphone. • Inscription en braille au panneau d'ascenseur et indicateur sonore des étages atteints. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositif pour ajustement du volume sonore au combiné téléphonique à la réception. 	Reporté (Inclus dans le réaménagement locatif au printemps 2010)	<p>Dispositif pour ajustement du volume sonore au combiné téléphonique à la réception.</p> <p>RESPONSABLE : DIRECTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES RÉGIONALISÉES (DRIR)</p>
	Aide pas toujours accessible au moment désiré.		Rédaction d'une politique portant sur les mesures d'accommodement favorisant l'accessibilité des personnes handicapées aux locaux de l'Agence. La politique devra inclure les mesures d'accommodement relatives à l'accès aux documents au sens de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.	Reporté	<p>Rédaction de la politique</p> <p>RESPONSABLE : COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES</p>

THÈME	CONTRAINTES	RÉALISATIONS AU 31 MARS 2009	MESURES ENVISAGÉES AVANT LE 31 MARS 2010	ÉTAT DE RÉALISATION	MESURES ENVISAGÉES D'ICI LE 31 MARS 2011
COMMUNICATIONS	Difficulté d'accès au site Web de l'Agence pour personnes avec déficience visuelle.	<ul style="list-style-type: none"> Site Web de l'Agence : Possibilité pour l'utilisateur de grossir les textes avec l'utilisation de la loupe. 	<ul style="list-style-type: none"> Rendre accessible sur le Web de l'Agence le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. 	Réalisé	
	Accès parfois plus difficile aux mécanismes de plaintes à l'Agence pour les personnes atteinte d'une déficience auditive.		<ul style="list-style-type: none"> Constituer un DVD permettant à une personne de prendre connaissance du contenu du dépliant de l'Agence sur le processus d'examen des plaintes et de la qualité des services par le langage des signes du Québec (LSQ) pour les personnes qui n'ont que ce moyen de communication à leur disposition. La documentation officielle émanant de l'Agence pourra être accessible aux personnes à déficience auditive qui en feront la demande. Ainsi, le Service régional d'interprétation de Lanaudière (SRIL) pourra en assurer la traduction en langage des signes. 	Réalisé (Matériel accessible sur le site Web du MSSS et auprès des organismes travaillant avec les personnes sourdes)	

THÈME	CONTRAINTES	RÉALISATIONS AU 31 MARS 2009	MESURES ENVISAGÉES AVANT LE 31 MARS 2010	ÉTAT DE RÉALISATION	MESURES ENVISAGÉES D'ICI LE 31 MARS 2011
GESTION DU PLAN D'ACTION	L'Agence croit que ses employés ne sont pas assez informés des contraintes auxquelles font face les personnes handicapées en matière d'accès et d'intégration professionnelle et sociale.				<p>Tenir une séance d'information auprès des employés pour partager les responsabilités de l'Agence à l'égard de l'intégration professionnelle et sociale, présenter le plan d'action, susciter des suggestions d'amélioration et sensibiliser aux contraintes.</p> <p>Disposer des exemplaires de la brochure <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i> dans le présentoir de l'accueil.</p> <p>RESPONSABLE : COORDONNATEUR</p>
	Le coordonnateur de services aux personnes handicapées nécessite assistance dans l'accomplissement de son rôle.				<p>Mettre en place une structure souple permettant le suivi de l'application des plans d'action annuels, notamment en y prévoyant éventuellement un comité de suivi. Ce comité devrait être constitué, entre autres, de représentants d'organismes de personnes handicapées de la région, qu'elles soient utilisatrices, des proches ou du milieu associatif.</p> <p>RESPONSABLE : COORDONNATEUR</p>

THÈME	CONTRAINTE	RÉALISATIONS AU 31 MARS 2009	MESURES ENVISAGÉES AVANT LE 31 MARS 2010	ÉTAT DE RÉALISATION	MESURES ENVISAGÉES D'ICI LE 31 MARS 2011
LLES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU	Promotion insuffisante des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration professionnelle et sociale				<p>Promouvoir en cours d'année l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées auprès des dirigeants des établissements de santé et de services sociaux de la région de Lanaudière, notamment en matière d'accès aux installations, à l'information et au régime de plaintes.</p> <p>RESPONSABLE : PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, COORDONNATEUR</p>