



**PLAN D'ACTION 2010-2011
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Côte-Nord**

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD
Direction des services sociaux et communautaires

**PLAN D'ACTION 2010-2011
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**Adopté au conseil d'administration
le 28 septembre 2010**

NOTE

Dans ce texte, le masculin est pris dans son sens générique et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

COORDINATION

Nicole Baron

Coordonnatrice de services aux personnes handicapées

Agente de planification, de programmation et de recherche

Direction des services sociaux et communautaires

Téléphone : 418 589-9845

MISE EN PAGE

Guylaine Tremblay

Document disponible à : www.agencesante09.gouv.qc.ca
www.ophq.gouv.qc.ca

© Agence de la santé et des services sociaux
de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 2010

Dépôt légal - 3^e trimestre 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque de l'Assemblée nationale
ISBN 978-2-89003-222-4

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Avec le dépôt de ce troisième plan d'action, l'Agence s'engage à poursuivre ses efforts de réduction, d'élimination et de prévention des obstacles à l'intégration des personnes handicapées. La mise en œuvre et le suivi du plan deviennent un incontournable, et l'Agence s'assurera que chacune de ses directions soit partie prenante au plan.

Contrairement aux années antérieures, ce *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* couvre la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011. Il inclut le bilan des réalisations face aux objectifs visés dans le dernier plan de l'Agence (novembre 2007) et nos cibles de travail. Précisons que, pour des raisons de mouvement de personnel, l'Agence n'a pu produire de plan en 2008 et en 2009.

Le dépôt et la mise en œuvre de ce plan traduisent la volonté ferme de l'Agence de contribuer à la réduction des obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées, et ce, dans les plus petits gestes du quotidien.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. CADRE LÉGAL	2
2. PORTRAIT DE L'AGENCE	3
2.1 Mission	3
2.2 Lieu physique	4
2.3 Organisation régionale	4
3. BILAN DES MESURES PRISES POUR LA RÉDUCTION DES OBSTACLES	5
3.1 Accessibilité des lieux	5
3.2 Accueil et moyens de communication	5
3.3 Embauche du personnel	5
3.4 Entretien ménager	5
4. PLAN D'ACTION 2010-2011	6
4.1 Nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées	6
4.2 Suivi du plan	6
4.2.1 Mise en œuvre et suivi	6
4.2.2 Comité consultatif	6
4.3 Diffusion du plan	6
4.4 Éléments du plan d'action	7
4.5 Identification et priorisation des obstacles à l'intégration des personnes handicapées	7
4.6 Identification des mesures envisagées pour 2010-2011	7
4.7 Plan de travail 2010-2015	8
CONCLUSION	11
ANNEXE 1 : NOTION DE HANDICAP	12
ANNEXE 2 : STATISTIQUES	14
BIBLIOGRAPHIE	15

INTRODUCTION

« Les personnes handicapées représentent, encore aujourd'hui, une population globalement en situation de pauvreté, moins scolarisée, en moins bonne santé et isolée socialement. [...] Pour un grand nombre de personnes handicapées au Québec, la participation sociale est, encore aujourd'hui, ni plus ni moins qu'un défi quotidien. »¹

En décembre 2005, le conseil d'administration de l'Agence adopte son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées. En novembre 2007, nous concevons le deuxième plan, lequel couvre les années 2007 et 2008 et comprend un bilan des réalisations à ce jour.

L'Office des personnes handicapées du Québec, qui a pour mission de veiller au respect des règles et des principes énoncés dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*², produit en août 2006 un premier rapport sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics et des municipalités. L'Office fait notamment ressortir le fait que l'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées représente l'étape la plus difficile à franchir pour les organisations.

Notre plan 2010-2011 se divise en quatre parties. En premier lieu, afin de situer la démarche, nous exposons le contexte légal des plans d'intervention. En deuxième, nous dressons un bref portrait de notre organisation. Dans la troisième section, nous présentons le bilan des réalisations antérieures dans l'identification des mesures prises par l'Agence pour atteindre les objectifs ciblés. Dans la dernière, nous élaborons le plan d'action 2010-2011, lequel inclut, en plus des mesures envisagées pour l'année qui vient, les mécanismes mis en place pour son suivi et sa diffusion.

Enfin, l'Agence choisit de se donner un plan de travail sur un horizon de cinq ans (2010-2015). Toutefois, cela ne modifie en rien son engagement à produire un plan d'action annuel tel qu'il est prescrit dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Le plan d'action a fait l'objet d'une consultation de tout le personnel de l'Agence et d'organismes du milieu œuvrant auprès des personnes handicapées.

1. Office des personnes handicapées du Québec, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, Québec, 4 juin 2009, page 16.

2. Gouvernement du Québec, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, Québec, 2004.

1. CADRE LÉGAL

Afin de mieux cerner les enjeux du plan d'action, il importe de faire un bref survol historique ainsi qu'une mise en contexte pour nous rappeler les obligations légales inscrites dans la loi et qui requièrent une réponse de l'Agence.

Ainsi, à la suite des modifications apportées en 2004 à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, le gouvernement québécois confirme et accentue l'approche de responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés face aux besoins des personnes handicapées.

En 2007, le gouvernement adopte la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*³, afin de mettre en place, au sein de l'administration, toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'accéder, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. La politique concerne tous les ministères et tous les organismes publics, dont l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord fait partie.

Enfin, le 4 juin 2009, le Conseil des ministres procède à l'adoption de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*⁴. L'objectif consiste à accroître, au cours des dix prochaines années, la participation sociale des personnes handicapées et à faire en sorte que tous les acteurs de notre société puissent relever les trois grands défis d'une société inclusive, solidaire et plus équitable ainsi que respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

Voici les obligations légales qui découlent de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et qui concernent notre organisation.

❖ Article 61.1 - Plan d'action annuel

« 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 décrivent 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. »

❖ Article 61.2 - Clause d'impact : consultation du ministre

« Le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées. »

3. Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Politique gouvernementale, 2004, 27 pages.

4. Office des personnes handicapées du Québec, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, Québec, 4 juin 2009, 74 pages.

❖ Article 61.3 - Approvisionnement

« 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. »

Cet article vient créer une obligation en matière d'approvisionnement, que ce soit en tant qu'employeur, dispensateur de services à diverses clientèles, ou comme partenaire d'organismes ou d'entreprises. Cet impératif est en lien avec la liste de contrôle proposée pour des acquisitions éco-responsables (thème 11 sur la responsabilité sociale, question 11.5, *Loi sur le développement durable*⁵).

❖ Article 61.4 - Nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées

« Les ministères et les organismes publics nomment, au plus tard le 17 décembre 2005, un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de leur entité respective et transmettent ses coordonnées à l'Office. »

❖ Plainte et mesure d'accommodement

Afin de permettre au gouvernement de suivre l'application de la politique sur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, les ministères et organismes publics doivent rendre compte dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées :

- du nombre de plaintes reçues et traitées au regard de l'accès aux documents et aux services offerts au public;
- des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à leurs documents et à leurs services.

L'Agence de la Côte-Nord n'a reçu aucune plainte ni aucune demande de mesure d'accommodement.

2. PORTRAIT DE L'AGENCE

2.1 Mission

En 2003-2004, l'adoption de la loi 25⁶ conduit à une modification de la mission des agences, lesquelles se voient confier la responsabilité de mettre en place sur son territoire une organisation de services de santé et de services sociaux intégrés. Sa mission se définit ainsi :

- ❖ Au palier régional, les agences de la santé et des services sociaux sont responsables de la coordination de la mise en place des services sur leur territoire respectif. Elles doivent notamment élaborer les orientations et les priorités régionales, exercer les fonctions régionales de la santé publique, faciliter le déploiement et la gestion des réseaux locaux de services, et assurer l'allocation des budgets aux établissements et des subventions aux organismes communautaires. Les agences doivent également s'assurer de la participation de la population à la gestion des services, de la prestation sécuritaire des services et du respect des droits des usagers.

5. Gouvernement du Québec, *Loi sur le développement durable*, Québec, 2004.

6. Gouvernement du Québec, *Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*, Québec, 18 décembre 2003.

Ainsi, l'Agence s'assure que, dans le cadre de ses fonctions et en collaboration avec ses différents partenaires, toute la population nord-côtière ait accès aux services requis pour le maintien et l'amélioration de sa santé et son bien-être.

L'Agence travaille pour une population dont la réalité géographique, sociale, culturelle et économique revêt des particularités propres. Son grand défi consiste à rendre accessibles les services de santé et les services sociaux à une des plus petites populations du Québec répartie sur un des plus grands territoires de la province.

En fait, la préoccupation première de l'Agence est à l'effet que le citoyen, peu importe où il réside sur le territoire, puisse avoir accès à des services de santé et à des services sociaux.

Le territoire desservi par l'Agence s'étend de Tadoussac à Blanc-Sablon, en passant par l'Île-d'Anticosti et les villes nordiques de Fermont et de Schefferville. Selon les plus récentes projections de population diffusées par l'Institut de la statistique du Québec, au 1^{er} juillet 2008, la Côte-Nord compte 95 653 habitants. Les villes de Baie-Comeau et de Sept-Îles en regroupent 48 336, soit la moitié de la population (50,5 %). Une quarantaine de municipalités, dont certaines ne sont pas reliées par voie terrestre, sont disséminées sur un territoire de 270 000 km². La Côte-Nord est une des régions du Québec où la population autochtone est bien présente, avec neuf communautés, soit huit communautés innues et une naskapie. D'après les données du recensement de 2006, la région compte quelque 12 175 autochtones, soit environ 12,7 % de la population nord-côtière. Toutefois, nous estimons qu'environ 30 % des autochtones nord-côtiers ne vivent pas dans leur communauté.

Les résidents de la Côte-Nord sont majoritairement francophones, sauf en Basse-Côte-Nord où 62 % de la population locale déclare uniquement l'anglais comme langue maternelle, soit environ 3 400 personnes.

2.2 Lieu physique

La ville de Baie-Comeau abrite le siège social de l'Agence, et l'édifice dans lequel elle loge est une ancienne école construite dans les années soixante. Le sous-sol du bâtiment contient sept salles de réunion, autant utilisées par des organismes communautaires que par les établissements du réseau de la santé, et un ascenseur permet d'y accéder.

Par ailleurs, en plus de sa mission, l'Agence est un lieu de rencontres, de réunions, de formations, etc. pour divers partenaires du réseau et favorise l'accessibilité à ses locaux.

2.3 Organisation régionale

Le réseau de la santé et des services sociaux nord-côtier regroupe neuf établissements, dont sept centres de santé et de services sociaux, lesquels assument les missions médicale, sociale et d'hébergement de longue durée. Les deux autres sont le CLSC Naskapi (centre local de services communautaires) et le Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord (CPRCN) qui regroupe, quant à lui, quatre missions : dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement ainsi que jeunes en difficulté.

3. BILAN DES MESURES PRISES POUR LA RÉDUCTION DES OBSTACLES

3.1 Accessibilité des lieux

- Aménagement d'une rampe d'accès à l'entrée principale de l'Agence.
- Porte automatique qui s'ouvre vers l'extérieur.
- Deux aires de stationnement réservé près de l'entrée principale.
- Adaptation de la salle de formation informatisée : l'accès à cette salle se fait par le CPRCN (centre jeunesse), avec une rampe pour les personnes handicapées; aucun ascenseur, puisque la salle est au rez-de-chaussée; les tables de la salle de formation ont été adaptées afin de permettre aux personnes en fauteuil roulant de s'y installer sans difficulté.

3.2 Accueil et moyens de communication

- Acquisition d'un appareil de télécommunication adapté (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive. Les réceptionnistes possèdent une formation pour l'utilisation de cet équipement. Il s'avère donc possible maintenant pour une personne ayant une déficience auditive d'entrer sans difficulté en communication téléphonique avec le personnel de l'Agence.
- Information transmise au personnel sur les possibilités d'utilisation du relais téléphonique.
- Information transmise au personnel sur la possibilité de recourir à des interprètes lors de communication avec la clientèle sourde, ou dans le cadre d'événements publics. L'organisme est le Service régional d'interprétation de l'Est du Québec (SRIEQ).
- Information diffusée par courriel à tout le personnel de l'Agence à l'effet que les documents pourraient, sur demande et après analyse du besoin, être publiés en médias substituts, soit en braille, gros caractères, etc.
- Modifications au site Web de l'Agence en octobre 2007, lequel répond maintenant en grande majorité aux normes WAI (Web accessibilité initiative). Ces dernières permettent notamment de fournir des solutions de rechange équivalant au contenu auditif et visuel et de spécifier le langage choisi.
- Envoi d'une lettre en novembre 2007 aux organismes communautaires, œuvrant principalement auprès de personnes ayant une déficience, au regard des actions entreprises au Service des communications de l'Agence dans le cadre du plan d'action annuel.

3.3 Embauche du personnel

- Libellé à l'intention des personnes handicapées dans les appels de candidatures.
- Adaptation des postes de travail pour les employés en situation de handicap, dès l'embauche et tout au cours du lien d'emploi.

3.4 Entretien ménager

- Depuis plusieurs années, l'Agence renouvelle le contrat d'entretien de ses locaux avec le Groupe de la Côte, un organisme qui embauche des personnes handicapées.

4. PLAN D'ACTION 2010-2011

4.1 Nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées

Le président-directeur général de l'Agence nomme le coordonnateur de services aux personnes handicapées, sous sa supervision directe, et lui délègue la responsabilité de coordonner les travaux relatifs au plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Le coordonnateur constitue un lien de communication entre l'Office des personnes handicapées et l'Agence. Il doit s'assurer du respect et de la mise en œuvre des obligations de son organisation conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et aux politiques concernant les personnes handicapées qui en découlent.

Ainsi, le coordonnateur s'assure d'obtenir, auprès des responsables des mesures à mettre en place, leur collaboration afin de respecter les délais prévus pour la réalisation des indicateurs de suivi identifiés dans le plan d'action.

4.2 Suivi du plan

4.2.1 Mise en œuvre et suivi

Le coordonnateur de services aux personnes handicapées voit au suivi et à la mise en œuvre du plan. Il travaille de concert avec toutes les personnes impliquées dans la réalisation des mesures envisagées et s'assure de la collaboration du comité de régie interne de l'Agence, composé des cadres supérieurs.

4.2.2 Comité consultatif

L'Agence entend poursuivre le partenariat avec les organismes représentant les personnes handicapées. Pour actualiser cette volonté, le comité consultatif, formé de deux représentants du milieu ainsi que du coordonnateur du plan, sera de nouveau mis à contribution. Le représentant régional de l'Office des personnes handicapées de la Côte-Nord sera lui aussi invité à en faire partie. Le mandat de ce groupe de travail consiste à évaluer les interventions entreprises dans la dernière année ainsi qu'à proposer des pistes d'action pour le prochain plan d'action. Ce comité se réunit au minimum une fois par année et peut s'adjoindre, au besoin, des membres du personnel de l'Agence concernés par les objectifs ou moyens, ainsi que d'autres partenaires du milieu dont l'expertise est requise pour l'avancement des travaux.

4.3 Diffusion du plan

L'Agence s'engage à diffuser annuellement son plan d'action sur son site Web. Les personnes et organismes intéressés peuvent également s'en procurer une copie à ses bureaux.

Par ailleurs, l'Agence autorise l'Office à créer un hyperlien sur son site Internet menant directement à son plan d'action, ce qui en facilitera davantage l'accès.

4.4 Éléments du plan d'action

Les facteurs environnementaux peuvent agir comme obstacles ou facilitateurs dans l'accomplissement des activités courantes. Les éléments de l'environnement sont de deux ordres :

- les aspects sociaux font référence aux modes de fonctionnement qui caractérisent l'organisation, dont les lois, les politiques, les normes et les règlements, les programmes et les services offerts, etc.;
- les aspects physiques font référence aux bâtiments, aux biens et aux équipements utilisés, aux moyens de communication, etc.

Comme le plan d'action est évolutif, l'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées est un processus continu qui s'articule autour de ces deux éléments.

4.5 Identification et priorisation des obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Les objectifs de travail identifiés dans les plans d'action antérieurs sont dorénavant intégrés dans les différents secteurs d'activité et la mission de l'Agence.

Ainsi, les secteurs d'activité de notre organisation serviront de toile de fond pour l'identification des obstacles ainsi que pour la mise en place des mesures envisagées pour les éliminer, les réduire ou les prévenir.

La priorisation de mesures est incontournable et l'Agence bonifiera, au cours de la prochaine année, ses critères afin d'établir un échéancier réaliste et réalisable du plan d'action annuel. Pour l'instant, les éléments suivants serviront de base :

- fréquence du besoin;
- faisabilité technique ou technologique;
- coût.

4.6 Identification des mesures envisagées pour 2010-2011

- Mettre à jour le relevé des obstacles physiques dans l'édifice de l'Agence.
- Promouvoir auprès des différentes directions la clause concernant l'article 61.3 de la loi : « *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.* ».
- Mentionner dans les appels d'offres que l'Agence privilégie les biens et les services accessibles aux personnes handicapées.
- Rappeler au personnel les mesures déjà en place pour la clientèle avec une déficience auditive, ou autres.
- Informer le personnel de l'Agence et les établissements de la possibilité de recourir à des interprètes lors de communication avec la clientèle sourde, ou dans le cadre d'événements publics (SRIEQ) et de leur responsabilité à cet égard.
- Rappeler au personnel les mesures déjà en place pour l'accès aux documents et l'existence de la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.*

- Ajouter à la politique de communication de l'Agence les mesures d'adaptation en place pour réduire les obstacles à la communication.
- Diffuser le plan d'action.
- Poursuivre l'insertion du libellé « NOUS OFFRONS DES CHANCES D'EMPLOI ÉGALES À TOUTES ET À TOUS » à l'intention des personnes handicapées dans les appels de candidatures.
- Adapter, s'il y a lieu, le processus de dotation selon les besoins des candidats.
- Avoir au moins une rencontre avec le comité consultatif du plan d'action.
- Adapter, s'il y a lieu, le processus d'accueil et d'intégration de la personne handicapée embauchée.

4.7 Plan de travail 2010-2015

Comme susmentionné, l'Agence étend son action sur un horizon de cinq ans, afin de faciliter la démarche de planification. Cela n'enlève rien à l'obligation légale de déposer un plan d'action annuel auquel l'Agence s'engage. Plusieurs des mesures du plan d'action se réalisent en continu et selon le besoin.

PLAN DE TRAVAIL 2010-2015

Objectif : réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Secteur d'activité :	gestion des immeubles
Obstacle :	barrières architecturales
Mesure envisagée :	FAIRE LA MISE À JOUR DU RELEVÉ DES OBSTACLES DANS L'ÉDIFICE DE L'AGENCE
Responsable :	chef de service des ressources financières internes et matérielles
Partenaire :	Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord (ergothérapeute)
Échéance :	an 1
Indicateur de suivi (livrable) :	rapport d'évaluation des barrières architecturales de l'édifice
Secteur d'activité :	gestion des immeubles
Obstacle :	barrières architecturales
Mesure envisagée :	ÉTABLIR UN ÉCHÉANCIER DE TRAVAIL 2010-2015 EN TENANT COMPTE DES CRITÈRES DE PRIORISATION
Responsable :	comité de régie interne
Partenaire :	
Échéance :	an 2
Indicateur de suivi (livrable) :	échancier de travail complété
Secteur d'activité :	gestion des immeubles
Obstacle :	barrières architecturales
Mesure envisagée :	PROCÉDER AUX TRAVAUX D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ SELON L'ÉCHÉANCIER
Responsable :	direction des affaires médicales, de la santé physique et des immobilisations
Partenaire :	
Échéance :	à préciser
Indicateur de suivi (livrable) :	travaux complétés
Secteur d'activité :	gestion des mesures d'urgence, de la prévention et de la sécurité
Obstacle :	évacuation des lieux de façon sécuritaire en cas d'urgence
Mesure envisagée :	INCLURE DANS LE PLAN LES MESURES D'ÉVACUATION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES (DÉFICIENCE AUDITIVE, VISUELLE, MOBILITÉ RÉDUITE, ETC.), LES FAIRE CONNAÎTRE ET LES DIFFUSER
Responsable :	chef de service des finances internes et des ressources matérielles
Partenaire :	direction des ressources financières et matérielles et direction régionale de la MO
Échéance :	an 2
Indicateur de suivi (livrable) :	mise à jour du plan, information et diffusion

PLAN DE TRAVAIL 2010-2015

Objectif : réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Secteur d'activité :	gestion des achats
Obstacle :	biens et immeubles potentiellement inaccessibles
Mesure envisagée :	SENSIBILISER LES DIFFÉRENTES DIRECTIONS À LA CLAUSE DE L'ARTICLE 61.3 DE LA LOI
Responsable :	chef de service des finances internes et des ressources matérielles
Partenaire :	direction des ressources financières et matérielles et service des communications
Échéance :	continu
Indicateur de suivi (livrable) :	nombre et type d'interventions
Secteur d'activité :	gestion des communications
Obstacle :	communication téléphonique
Mesure envisagée :	RAPPELER AU PERSONNEL LES MESURES DÉJÀ EN PLACE POUR LA CLIENTÈLE AVEC UNE DÉFICIENCE AUDITIVE OU AUTRES (APPAREIL DE TÉLÉCOMMUNICATION POUR SOURDS (ATS))
Responsable :	service des communications
Partenaire :	
Échéance :	une fois par année
Indicateur de suivi (livrable) :	nombre et type d'interventions faites
Secteur d'activité :	gestion des communications
Obstacle :	communication pour les personnes malentendantes
Mesure envisagée :	INFORMER LES ÉTABLISSEMENTS DE LA POSSIBILITÉ DE RECOURIR À DES INTERPRÈTES LORS DE COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE SOURDE, OU DANS LE CADRE D'ÉVÉNEMENTS PUBLICS (SRIEQ) ET DE LEUR RESPONSABILITÉ À CET EFFET
Responsable :	service des communications
Partenaire :	
Échéance :	une fois par année
Indicateur de suivi (livrable) :	nombre et type d'interventions faites
Secteur d'activité :	gestion des communications
Obstacle :	accès aux documents destinés à la population
Mesure envisagée :	RAPPELER AU PERSONNEL LES MESURES DÉJÀ EN PLACE (PUBLICATION, SUR DEMANDE ET APRÈS ANALYSE DU BESOIN, DE NOS DOCUMENTS INFORMATIFS EN MÉDIAS SUBSTITUTS, SOIT EN BRAILLE, GROS CARACTÈRES, ETC., POLITIQUE 2007 D'ACCÈS AUX DOCUMENTS)
Responsable :	service des communications
Partenaire :	
Échéance :	une fois par année
Indicateur de suivi (livrable) :	nombre et type d'interventions faites
Secteur d'activité :	gestion des communications
Obstacle :	communication
Mesure envisagée :	AJOUTER À LA POLITIQUE DE COMMUNICATION DE L'AGENCE LES MESURES D'ADAPTATION EN PLACE POUR RÉDUIRE LES OBSTACLES À LA COMMUNICATION
Responsable :	service des communications
Partenaire :	
Échéance :	an 1
Indicateur de suivi (livrable) :	mise à jour de la politique de communication de l'Agence

Objectif : réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

<p>Secteur d'activité : gestion des communications Obstacle : Mesure envisagée : DIFFUSER LE PLAN D'ACTION Responsable : coordonnateur de services aux personnes handicapées de l'Agence Partenaire : service des communications Échéance : novembre 2010 Indicateur de suivi (livrable) : nombre et type d'interventions faites</p>
<p>Secteur d'activité : gestion des ressources humaines Obstacle : opportunités d'embauche inégales pour les personnes handicapées Mesure envisagée : POURSUIVRE L'INSERTION DU LIBELLÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES APPELS DE CANDIDATURES Responsable : direction régionale de la main-d'œuvre Partenaire : Échéance : continu Indicateur de suivi (livrable) : libellé</p>
<p>Secteur d'activité : gestion des ressources humaines Obstacle : Mesure envisagée : ADAPTER, S'IL Y A LIEU, LE PROCESSUS DE DOTATION SELON LES BESOINS DES CANDIDATS Responsable : direction régionale de la main-d'œuvre Partenaire : Échéance : en continu Indicateur de suivi (livrable) : nombre et type d'interventions faites</p>
<p>Secteur d'activité : régime d'examen des plaintes et promotion des droits des usagers Obstacle : Mesure envisagée : INFORMER SUR LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES ET LA NOTION D'ACCESSIBILITÉ AUX SOINS ET AUX SERVICES LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES POUR LA DÉFENSE DES PERSONNES HANDICAPÉES Responsable : commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services Partenaire : Échéance : en continu Indicateur de suivi (livrable) : nombre et type de plaintes et d'interventions dans le cadre du régime d'examen des plaintes</p>
<p>Secteur d'activité : mise en œuvre et suivi du plan Obstacle : Mesure envisagée : ASSURER LA COORDINATION ET LE SUIVI DES INDICATEURS PRÉVUS DANS LE PLAN Responsable : coordonnateur de services aux personnes handicapées Partenaire : comité de régie interne et comité consultatif Échéance : février 2011 Indicateur de suivi (livrable) : liste des mesures prises pour la réduction des obstacles</p>
<p>Secteur d'activité : mise en œuvre et suivi du plan Obstacle : Mesure envisagée : TENIR AU MOINS UNE RENCONTRE ANNUELLE AVEC LE COMITÉ CONSULTATIF DE SUIVI DU PLAN Responsable : coordonnateur de services aux personnes handicapées Partenaire : comité consultatif de suivi du plan Échéance : mars 2011 Indicateur de suivi (livrable) : liste des mesures prises pour la réduction des obstacles et des mesures envisagées en 2011-2012</p>

CONCLUSION

La réalisation d'un plan d'action annuel, prescrit dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, traduit la volonté du gouvernement québécois de s'assurer de la mise en œuvre des conditions optimales de réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

L'Agence réitère son engagement, comme organisation, à la réalisation de cet objectif de réduction des obstacles, à travers sa mission et ses activités, que ce soit au plan de la gestion des immeubles, des achats, des ressources humaines, des communications, des mesures d'urgence ou à celui des mécanismes de protection des usagers et de promotion de la défense des droits.

L'élaboration de ce plan, sa diffusion ainsi que l'évaluation annuelle des actions réalisées constituent une opportunité de poursuivre et d'intensifier les initiatives entreprises par notre organisation. Le plan d'action se veut aussi un intéressant outil de sensibilisation.

Définition de personne handicapée

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* modifie la définition de « personne handicapée ». Ainsi, dans le paragraphe g, de l'article 1, le terme personne handicapée est défini comme suit :

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.

Processus de production de handicap

Pour bien comprendre cette définition et la réalité des personnes handicapées, il convient de distinguer différentes notions, comme la déficience, l'incapacité, les facteurs environnementaux, la réalisation des habitudes de vie, de même que les concepts de participation sociale et de situation de handicap.

Selon le modèle de production du handicap, les concepts de déficience et d'incapacité réfèrent à des réalités propres au corps et à l'esprit d'une personne. Une **déficience** se définit essentiellement par l'atteinte à l'intégrité d'un système organique et une **incapacité** constitue une réduction d'une aptitude. Cette dernière notion d'aptitude est d'ailleurs définie comme étant la possibilité pour une personne d'accomplir une activité physique ou mentale. La qualité d'une aptitude s'évalue sur une échelle qui va d'une capacité optimale à une incapacité totale.

Il existe différents types d'incapacités. 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.

Il importe de noter que les personnes handicapées ne constituent pas un groupe homogène, leurs caractéristiques personnelles sont variées et multiples.

Le terme habitudes de vie correspond à la réalisation d'activités courantes ou de rôles sociaux. La pleine réalisation de ces habitudes de vie correspond à une situation de participation sociale alors que l'impossibilité de la réaliser pleinement réfère à une situation de handicap.

Les éléments de l'environnement (facteurs environnementaux) peuvent agir comme obstacles ou facilitateurs dans l'accomplissement des activités courantes. Les facteurs environnementaux comprennent des dimensions sociales (organisation sociale, valeurs, etc.) et des dimensions physiques (accessibilité architecturale, signalisation, communication, etc.). Dans ce cadre, c'est l'interaction entre les facteurs personnels (déficience et incapacité) et les facteurs environnementaux qui facilite ou empêche la réalisation d'une habitude de vie, ou qui occasionne ou non une situation de handicap.

L'adaptation est le fait d'augmenter l'accès à un environnement existant pour répondre aux besoins spécifiques d'un individu ayant une incapacité.

Selon ce modèle, il est possible de réduire, d'éliminer et même de prévenir les situations de handicap, malgré la permanence de la déficience ou des incapacités d'une personne. Il s'agit d'intervenir sur les facteurs environnementaux de manière à faciliter la réalisation des habitudes de vie.

Accessibilité universelle

Le principe d'accessibilité universelle est un concept intéressant à promouvoir, puisqu'il « favorise l'utilisation similaire des possibilités offertes par un environnement pour tous les usagers »⁷ et tient compte par le fait même des situations liées à toutes les incapacités. Ainsi, l'accessibilité universelle permet à toute personne, avec ou sans incapacité, d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'y utiliser les services offerts et de participer, s'il y a lieu, aux activités qui y sont proposées.

Obstacle à l'intégration

« Le terme obstacle doit être interprété de manière large et inclure les dimensions sociale et physique. Un obstacle à l'intégration représente tout élément de l'environnement qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui provoque pour elle une situation de handicap. »⁸

7. SOCIÉTÉ LOGIQUE INC., le Bulletin, communiqué de presse du 30 avril 2004.

8. Office des personnes handicapées du Québec, *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, novembre 2006, page 6.

Les données utilisées pour rendre compte de la situation des personnes handicapées au Québec proviennent principalement de l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA)* dont la dernière a été réalisée en 2001 par l'Institut de la statistique du Québec. Le concept d'incapacité y est employé pour tenter d'estimer le nombre de personnes handicapées, ce qui explique l'emploi de l'expression « personne ayant une incapacité » au lieu de « personne handicapée ».

D'après ces données⁹, en 2006, le nombre de personnes *ayant une incapacité* au Québec s'estime à 760 000, ce qui représente 10 % de la population québécoise. Mentionnons que les femmes sont plus nombreuses en proportion que les hommes à avoir une incapacité et que la proportion de personnes ayant une incapacité augmente avec l'âge pour atteindre 32 % chez les 65 ans et plus. Les prévisions démographiques laissent entrevoir une augmentation au cours des prochaines décennies, en lien avec le vieillissement de la population.

9. Office des personnes handicapées du Québec, *Plan stratégique 2009-2014*, 2010, page 2.

BIBLIOGRAPHIE

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, Québec, Éditeur officiel du Québec, 2004.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi sur le développement durable*, Québec, Éditeur officiel du Québec, 2004, page 3.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*, Québec, Éditeur officiel du Québec, 2003.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, Politique gouvernementale*, Québec, 2007, 27 pages.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *En bref : le système de santé et de services sociaux au Québec*, Québec, 2008, 12 pages.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *À Part entière pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, juin 2009, 74 pages.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, Édition 2006, 73 pages.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Plan stratégique 2009-2014*, 2010.

SOCIÉTÉ LOGIQUE INC. Le Bulletin, communiqué de presse, 30 avril 2004.

**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Côte-Nord**

Québec



691, rue Jalbert
Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1
Téléphone: (418) 589-9845
Télécopieur: (418) 589-8574

