


**Plan d'action favorisant l'intégration
des personnes handicapées 2014-2016
de l'Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

**Plan d'action favorisant l'intégration
des personnes handicapées 2014-2016
de l'Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

*Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent*

Québec 

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
288, rue Pierre-Saindon, bureau 115
Rimouski (Québec) G5L 9A8
Téléphone : 418-724-5231
Télécopieur : 418-723-1597
www.agencesssbsl.gouv.qc.ca

Adopté par le conseil d'administration

Le 24 septembre 2014

ASSS.-08-14-401R

Réalisation

Édith Lévesque, agente de gestion du personnel
Direction des ressources humaines, de la qualité et de la performance

Collaboration

Nadine Lagacé, responsable régionale des programmes DI-TED-TSA, DPCSC et coordonnatrice des services aux personnes handicapées
Maria Fortin, responsable régionale des programmes santé mentale, prévention du suicide et problématiques multiples, DPCSC
Monique Bourget, conseillère en bâtiment, DRFM
Patricia Assels, conseillère en bâtiment, DRFM
Sylvie Lamontagne, agente d'information, PDG
Roger Turmel, psychiatre-conseil, DPCSC
Yves Cormier, conseiller en prévention SST, DRHQP
Bruno Desjardins, analyste en informatique, DRRI
Réjean Cloutier, agent de gestion financière, DRFM

Mise en page

Georgette Gaudreault, agente administrative, Direction des ressources humaines, de la qualité et de la performance

Édition

© Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

Dépôt légal

ISBN 978-2-924282-08-3 (version imprimée)
ISBN 978-2-924282-09-0 (version PDF)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	6
1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ...	7
1.1 Mission	7
1.2 Plan d'organisation.....	7
1.3 Gouvernance.....	7
1.3.1 Conseil d'administration	7
1.3.2 Directions	8
1.3.3 Effectifs et lieux de travail.....	9
2. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES.....	9
3. ORGANIGRAMME.....	10
4. BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014.....	11
4.1 Accès aux documents, aux services et aux moyens de communication offerts au public	11
4.2 Accessibilité des lieux	14
4.3 Intégration à l'emploi et développement de l'employabilité des personnes handicapées	15
4.4 Prévention et sécurité.....	16
4.5 Pratiques d'embauche.....	16
5. AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES	17
6. IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET MESURES À PRENDRE POUR LA PÉRIODE 2014-2016	18
6.1 Accès aux documents, aux services et aux moyens de communication offerts au public	18
6.2 Accessibilité des lieux	19
6.3 Intégration à l'emploi et développement de l'employabilité des personnes handicapées	20
6.4 Prévention et sécurité.....	21
6.5 Pratiques d'embauche.....	21
7. COORDONNATEUR DU PLAN D'ACTION.....	22
8. MISE À JOUR ANNUELLE	22
9. ADOPTION ET DIFFUSION	22
CONCLUSION	23

INTRODUCTION

Le présent plan d'action vise à effectuer le bilan du plan précédent 2013-2014 et à identifier de nouvelles mesures pour les années 2014-2016. Il a été élaboré avec la collaboration d'un groupe de travail formé de personnes des différentes directions de l'organisation. C'est donc dans un souci de poursuivre les objectifs d'intégration et de participation sociale des personnes ayant des incapacités et afin de répondre aux exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale que l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent présente son huitième plan d'action.

1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

1.1 Mission

La mission ultime de l'Agence consiste à veiller au maintien et à l'amélioration de la santé et au bien-être de la population du Bas-Saint-Laurent et à lui assurer l'accès à des services de santé et des services sociaux adaptés à ses besoins, et ce, en collaboration avec les établissements, les organismes communautaires et les professionnels qui les dispensent.

À cet effet, la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) définit l'environnement du réseau de la santé et des services sociaux où les instances locales de gouverne des services de santé et des services sociaux (CSSS) ainsi que les établissements spécialisés à vocation régionale doivent s'inscrire au sein d'un réseau régional, dont la coordination est assurée par une instance régionale qu'est l'Agence.

En ce sens, l'Agence assume son rôle de moteur et de coordination, particulièrement en matière d'organisation de services intégrés, de financement, de ressources humaines et de services spécialisés.

1.2 Plan d'organisation

L'Agence a adopté son dernier plan d'organisation 2012-2015 en mai 2012. Son organigramme fonctionnel a été révisé et adopté par le conseil d'administration le 6 février 2013. Après deux ans d'existence, ce plan, en lien avec la planification stratégique nationale et la planification régionale 2010-2015, permet de se donner un nouveau projet commun, de redéfinir les priorités tout en mettant l'accent sur certaines orientations ou préoccupations d'actualité dont la qualité et la sécurité, la performance et l'optimisation, le partenariat et la circulation de l'information clinique. En plus de prendre en compte les nouvelles dimensions inscrites par le législateur dans la Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux en juin 2011, l'Agence assure un rôle central de coordination, de mobilisation et de soutien dans tous les changements qui doivent se réaliser.

Le modèle organisationnel actualisé et contemporain permet de consolider certaines activités, d'accomplir les mandats et d'assumer les responsabilités confiées à l'Agence et de s'adapter aux besoins en évolution pour faire face aux défis des années à venir.

1.3 Gouvernance

1.3.1 Conseil d'administration

Au centre de la structure, on trouve le conseil d'administration, composé de 14 personnes nommées par le ministre. Celui-ci a notamment pour fonctions :

- De définir les orientations stratégiques de l'Agence en conformité avec les orientations nationales;
- D'identifier les priorités relativement aux besoins de la population de la région sociosanitaire et d'élaborer des orientations à cet égard;

- De répartir équitablement les ressources humaines, matérielles et financières mises à la disposition de l'Agence ou de la région;
- De nommer les cadres supérieurs et le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services;
- De recommander au ministre la nomination du directeur régional de santé publique;
- D'adopter le plan stratégique pluriannuel régional et le rapport annuel de gestion;
- D'approuver l'entente de gestion et d'imputabilité;
- D'approuver les états financiers;
- De s'assurer du suivi de la performance et de la reddition de comptes des résultats.

Le conseil d'administration bénéficie de l'apport de six instances consultatives :

- Le comité de vérification;
- Le comité de vigilance et de la qualité;
- Le comité de gouvernance et d'éthique;
- La commission infirmière régionale;
- La commission multidisciplinaire régionale;
- Le comité régional d'accès aux services en langue anglaise.

1.3.2 Directions

Sous la responsabilité de la Présidence-direction générale, les directions sont conçues autour des notions de programmes et de continuum de services, tels que définis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), à savoir :

- Les programmes et services : c'est-à-dire, les directions dédiées à assurer la mise en place de programmes et services qui touchent directement la population avec la Direction de santé publique, la Direction des programmes clientèles et des services à la communauté et la Direction des affaires médicales, universitaires, des services de santé et hospitaliers, le tout dans une approche de hiérarchisation de services qui passe par la promotion et la prévention jusqu'au traitement/réadaptation.
- Les activités de soutien : c'est-à-dire, les directions relatives à l'administration et au soutien des services tels que la gestion des ressources humaines, de la qualité et de la performance, la gestion des ressources financières et matérielles, la gestion des ressources informationnelles régionales et la fonction communication.
- Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, nommé par le conseil d'administration, responsable envers ce dernier de l'application de la procédure d'examen des plaintes et du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui.

Par ailleurs, la révision de la structure organisationnelle vise un fonctionnement intégré où toutes les dimensions et toutes les clientèles sont prises en compte pour ainsi créer une synergie d'équipe interdirections. Pour ce faire, des espaces formels de travail ont été mis en place pour assurer la planification concertée des actions et la réalisation partagée des interventions, selon le cas, ainsi que le suivi des résultats.

1.3.3 Effectifs et lieux de travail

Le siège social de l'Agence se situe à Rimouski et des employés se trouvent aussi dans trois points de service, dont deux à Rimouski et un à Rivière-du-Loup. Au total, l'organisation peut compter sur l'expertise de 103,51 (ETC) employés et 13,28 (ETC) médecins et dentistes au 31 mars 2014.

2. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES

Selon l'article 1.2 de *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, la définition d'une personne handicapée est :

« Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. La personne peut être une femme ou un homme; il peut s'agir d'un enfant, d'un adulte ou d'une personne aînée. L'incapacité peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle, auditive ou associée à d'autres sens. Elle peut être reliée à des fonctions organiques ou, encore, liée à un trouble envahissant du développement ou à un trouble grave de santé mentale. Notons que la définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques. »¹

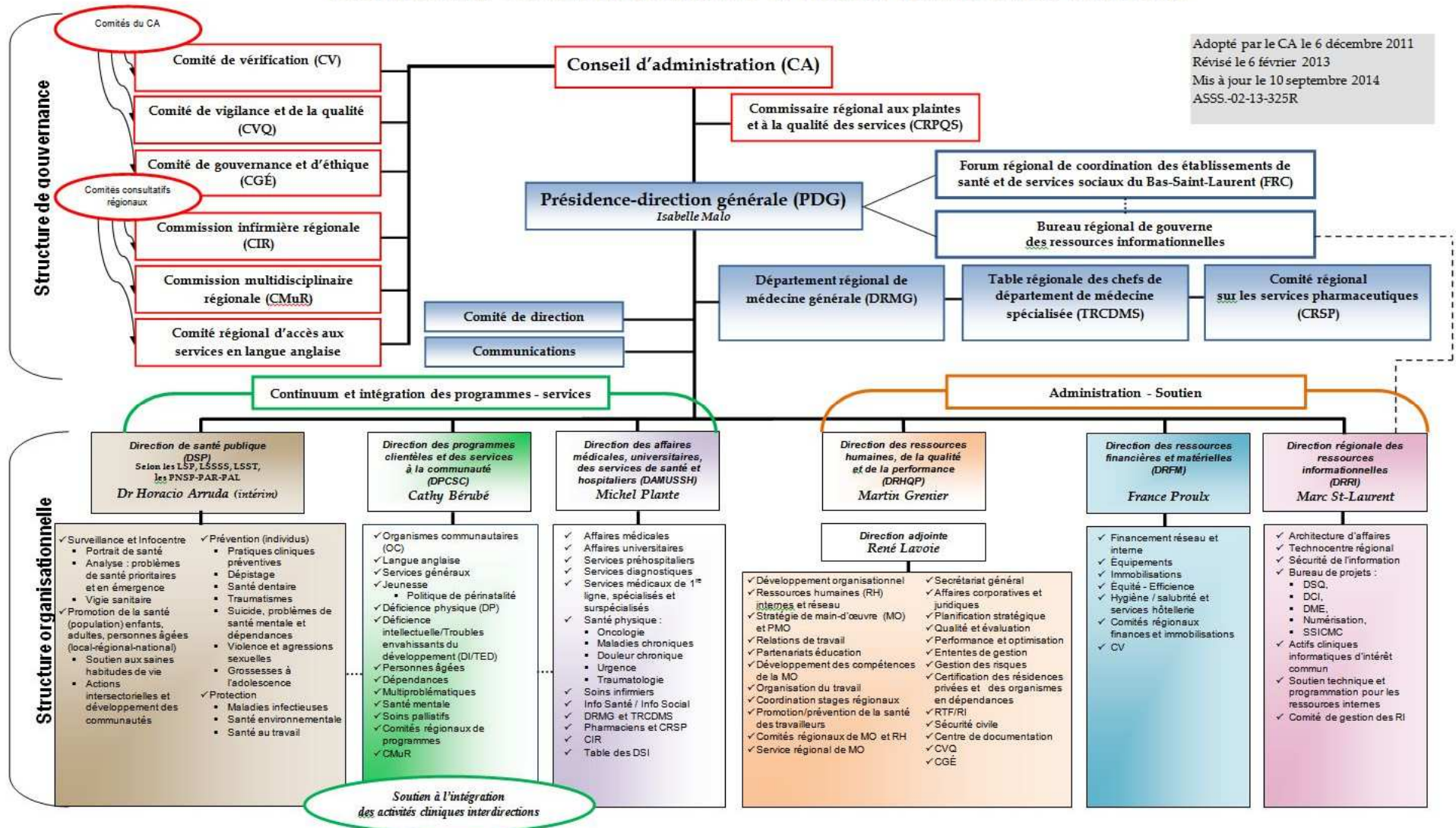
L'Agence a la volonté de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. À cet effet, l'organisation s'engage à favoriser la participation sociale des personnes handicapées issues de la population, des partenaires et des employés. Les mesures prises dans les années passées et celles à venir témoignent de cette volonté.

Le présent plan d'action intègre des mesures spécifiques pour l'Agence, il présente également quelques mesures dans le réseau des établissements du Bas-Saint-Laurent et quelques mesures ayant des impacts vers d'autres réseaux dont, entre autres, ceux de l'éducation et des milieux de garde. Toutefois, ces dernières ne représentent pas l'ensemble des activités auxquelles l'Agence collabore ou contribue.

¹ Extrait de la politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées : *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*

3. ORGANIGRAMME

ORGANIGRAMME - AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU BAS-ST-LAURENT



4. BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014

Le bilan qui suit répond à divers objectifs tirés de la Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées : *À part entière pour un véritable exercice du droit à l'égalité.*

Plusieurs mesures étaient, depuis les premiers plans d'actions, mises de l'avant et devaient se réaliser soit sur demande ou en continu au fil des ans. Pour diminuer la lourdeur des tableaux, nous préférons faire état de celles qui ont été réalisées et celles qui sont reportées tout en sachant que plusieurs sont déployées de façon continue et sur demande.

4.1 Accès aux documents aux services et aux moyens de communication offerts au public

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Réalisations
Le public n'a pas toujours accès aux documents, aux services et aux moyens de communication adaptés	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir sur demande les documents en formats adaptés; • Offrir un service d'assistance; • Offrir un moyen de communication adapté; • Relever le nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public et des mesures d'accommodement dont l'Agence s'est dotée 	<p>Sur demande</p> <p>Réalisé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune demande de mesures d'accommodement n'a été formulée en 2013-2014 • Aucune plainte n'a été formulée en 2013-2014
Le personnel d'accueil n'a pas de formation de base concernant l'accueil et les services aux personnes handicapées	Offrir une formation en ligne au personnel d'accueil sur le site Web Services accessibles de l'OPHQ afin de développer les connaissances d'accueil et de communication avec les personnes handicapées	<p>Non réalisé</p> <p>La formation n'est pas disponible sur le site Web de l'OPHQ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure reportée en 2014-2016
Manque d'information sur le site Internet de l'Agence pour les personnes handicapées	Rendre disponible des hyperliens concernant les services offerts aux personnes handicapées	Septembre 2013	<ul style="list-style-type: none"> • Trois hyperliens ont été ajoutés
Le personnel n'est pas toujours sensibilisé à la participation sociale des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel de l'Agence à la participation sociale des personnes handicapées dans le cadre des semaines thématiques	Réalisé le 9 octobre 2013	<ul style="list-style-type: none"> • Invitation à l'ensemble du personnel à une conférence publique organisée par la Lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent sur le thème « Mieux vivre mon rôle de proche aidant » dans le cadre de la campagne provinciale d'information et d'éducation aux maladies mentales

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Réalizations
		Réalisé le 5 mai 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion de la « Semaine nationale de la santé mentale » qui s'est déroulée du 4 au 11 mai 2014 auprès de l'ensemble du personnel
		Réalisé le 7 mai 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Invitation à l'ensemble du personnel à un atelier concernant la relaxation dans le cadre « Semaine nationale de la santé mentale » qui s'est déroulée du 4 au 11 mai 2014 • Participation de 12 personnes
		Réalisé le 27 mai 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion de la « Semaine québécoise des personnes handicapées » qui s'est déroulée du 1^{er} au 7 juin 2014 auprès de l'ensemble du personnel de l'Agence
			<ul style="list-style-type: none"> • Invitation à l'ensemble du personnel à un dîner spectacle par visioconférence de Martin Deschamps dans le cadre de la « Semaine québécoise des personnes handicapées » qui s'est déroulée du 1^{er} au 7 juin 2014 • Invitation à l'ensemble du personnel à déguster une crème glacée au profit de « Répits Loisirs Autonomie » qui vient en aide aux familles qui ont un enfant ou un adulte vivant avec une déficience dans la région du Bas-Saint-Laurent dans le cadre de la « Semaine québécoise des personnes handicapées » qui s'est déroulée du 1^{er} au 7 juin 2014 • Participation de 5 personnes

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Réalizations
<p>Méconnaissance de la population au sujet du trouble du spectre de l'autisme (TSA)</p>	<p>Participation des employés de l'Agence (Direction des programmes clientèles et des services à la communauté) aux activités dans le cadre du mois de l'autisme</p>	<p>Mesure non prévue réalisée le 2 avril 2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lors d'une rencontre régulière de la Direction des programmes clientèles et des services à la communauté, les professionnels de cette direction ont répondu à l'invitation de l'ADEQ (autisme est du Québec). Les professionnels étaient vêtus en bleu. (Thème du mois de l'autisme). Une photographie a été prise et envoyée à l'ADEQ en soutien à la cause du TSA
<p>L'ensemble des familles ayant une personne avec une déficience (DI-DP-TSA) n'ont pas toujours accès à du répit</p>	<p>Organiser une activité de promotion pour améliorer les services de répit en réunissant les intervenants des établissements et ceux des organismes communautaires offrant du répit pour les personnes ayant une DI-DP-TSA (organisées par Répit-Loisirs-Autonomie, La Clé des Champs et l'Agence)</p>	<p>Réalisé les 10 et 18 octobre 2013</p> <p>Mesure non prévue et réalisée lors de ces rencontres</p> <p>Mesure non prévue et réalisée en 2013-2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une demi-journée pour la région de l'ouest et une demi-journée pour la région de l'est • Le site Web Services accessibles a fait l'objet d'une présentation par la représentante de l'OPHQ à l'ensemble des intervenants • Création d'un comité qui regroupe le CRDITED, le CRDP, les CSSS de notre territoire, l'OPHQ ainsi que des organismes communautaires. Il y a six rencontres par année. Un programme cadre de répit sera élaboré pour notre région

4.2 Accessibilité des lieux

Obstacles	Mesures correctives	État des travaux	Réalisations
Les lieux des établissements du territoire du Bas-Saint-Laurent ne sont pas toujours accessibles et adaptés	S'assurer du respect des plans d'investissements des établissements reliés à l'accessibilité des lieux	En continu pour les prochaines années 2009-2019 En continu	<ul style="list-style-type: none"> Aménagement de locaux du CSSS de Rimouski-Neigette au 355, boul. Saint-Germain Ouest (édifice Hydro-Québec) y compris accès adapté aux divers locaux
		Mesure non prévue et réalisée en juillet 2013	<ul style="list-style-type: none"> Les établissements ont été sensibilisés à l'importance de mettre à jour leur plan décennal d'accessibilité universel
Méconnaissance des médecins en regard du processus d'obtention d'une vignette de stationnement pour leurs patients	Informar le directeur des services professionnels du CSSS de Rimouski-Neigette afin qu'il informe le personnel médical sur le changement de lieu pour obtenir la vignette de stationnement pour les personnes handicapées, soit à la SAAQ	Mesure non prévue et réalisée en septembre 2013	<ul style="list-style-type: none"> La Direction des affaires médicales, universitaires, des services de santé et hospitaliers a informé le directeur des services professionnels; le suivi a été fait auprès des médecins du territoire et la situation s'est améliorée
Préhension des poignées de portes des salles de réunion du 1 ^{er} étage au 288, rue Pierre-Saindon à Rimouski	Remplacer les poignées rondes par des poignées de type à levier	Non réalisé Demande adressée au locateur (printemps 2014)	<ul style="list-style-type: none"> Reporté en 2014-2016
Le garde-robe du corridor adjacent aux salles de réunions, accessible au public invité à des rencontres au 1 ^{er} étage du 288, rue Pierre-Saindon à Rimouski, ne dispose pas de tringles accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à la motricité	Réaménager une section du garde-robe pour offrir une accessibilité aux personnes ayant une incapacité liée à la motricité	Réalisé (printemps 2014 au 288, Pierre-Saindon)	<ul style="list-style-type: none"> Le garde-robe a été aménagé afin de le rendre accessible aux personnes ayant une incapacité liée à la motricité

4.3 Intégration à l'emploi et développement de l'employabilité des personnes handicapées

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Réalizations
L'intégration à l'emploi n'est pas toujours favorisée pour les personnes handicapées	Accueillir et accompagner des stagiaires desservis par le CRDITED BSL afin de maintenir leurs capacités de développer leur employabilité	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Un client du CRDITED BSL est à l'emploi de l'Agence à raison de ½ journée par semaine pour effectuer des travaux simples en soutien au personnel de l'Agence SSS Bas-Saint-Laurent <p><i>(mesure existante depuis 1988)</i></p>
	Confier la responsabilité du déchetage des documents confidentiels à Récupération de la Péninsule (entreprise qui emploie une vingtaine de personnes ayant une déficience intellectuelle)	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Le contrat avec Récupération de la Péninsule existe depuis 1998
Le marché du travail est souvent inaccessible par les personnes handicapées	Contribuer aux travaux du comité Concertation travail personnes handicapés (CTPH) afin de faciliter l'intégration des personnes handicapées	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Cinq rencontres ont eu lieu L'Agence participe à ce comité qui regroupe des partenaires de plusieurs ministères du gouvernement provincial et fédéral, des organismes du public et communautaires œuvrant dans le domaine de l'emploi, de la santé, de l'éducation ou de la promotion des droits des personnes handicapées. Plus spécifiquement, l'Agence contribue à l'élaboration du projet pilote des représentations sociales en vue d'aider les intervenants à mieux soutenir les personnes handicapées dans leurs demandes de recherche d'emploi

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Réalisations
Le programme de formation visant la transformation des représentations sociales au CTPH n'est pas disponible aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux	Élaborer et rendre disponible le programme de formation visant la transformation des représentations sociales s'adressant notamment aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux afin de contribuer à la modification des préjugés et de la stigmatisation des employeurs et des personnes handicapées	Réalisé en	<ul style="list-style-type: none"> Le programme de formation a été élaboré Un projet de recherche visant la transformation des représentations sociales a été élaboré, mais n'a pas reçu les subventions nécessaires pour poursuivre son actualisation Le programme de formation pourra quand même être utilisé à des fins de sensibilisation et de connaissance par des intervenants impliqués auprès des personnes handicapées

4.4 Prévention et sécurité

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Réalisations
La sécurité des personnes handicapées à l'intérieur du 288, rue Pierre-Saindon n'est pas assurée en cas d'évacuation où des personnes avec une déficience visuelle seraient présentes	Réaliser un exercice d'évacuation en simulant des personnes ayant une déficience visuelle	Réalisé le 26 juin 2013	<ul style="list-style-type: none"> Exercice d'évacuation en simulant une personne ayant une déficience visuelle
	Identifier des personnes responsables d'accompagner les personnes ayant une déficience (mise à jour de la liste des responsables)	Non réalisé en 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> Mesure reportée en 2014-2016

4.5 Pratiques d'embauche

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Réalisations
Les postes de travail et les équipements ne sont pas toujours adaptés en fonction des besoins lors de l'embauche à l'Agence et en cours d'emploi.	Adapter des postes de travail et les équipements selon les besoins disponibles	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> À l'embauche et en cours d'emploi, les postes de travail et les équipements sont adaptés en fonction des besoins des personnes, par le conseiller en prévention SST de l'Agence

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Réalizations
Absence d'une politique encadrant l'évaluation de l'état de santé à l'embauche afin d'offrir des accommodements requis pour les postes de travail	Adopter une procédure d'évaluation de l'état de santé à l'embauche dans le but d'offrir les accommodements requis pour les postes de travail	Réalisé le 7 mai 2013	<ul style="list-style-type: none"> • La politique a été adoptée par le comité de direction et est en vigueur
Les pratiques d'embauche ne sont pas toujours inclusives à l'endroit des personnes handicapées	Élaborer un programme d'accès à l'égalité à l'emploi conformément à la Loi sur l'accès à l'égalité à l'emploi et le déposer à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)	Réalisé le 30 octobre 2013	<ul style="list-style-type: none"> • Le programme d'accès a été élaboré et déposé à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

5. AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES

Le bilan du plan d'action 2013-2014 ne contient pas de mesures spécifiques concernant l'achat de biens et services. Toutefois, il convient de rappeler que l'Agence a adopté, le 16 juin 2010, une politique de Conclusion des contrats d'approvisionnement, de service et de construction, dans laquelle il est prévu que celle-ci ait une préoccupation de rendre les biens et services accessibles aux personnes handicapées. De plus, dans les documents d'appel d'offres, des clauses spécifiques sur le sujet sont incluses.

Par ailleurs, il est prévu que l'Agence élabore une politique d'achat de biens et services au cours des prochaines années. Cette politique tiendra compte du processus d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées.

6. IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET MESURES À PRENDRE POUR LA PÉRIODE 2014-2016

La présente section présente les obstacles à réduire pour les deux prochaines années et les mesures à prendre pour les mettre en place, les responsables et les échéanciers. Toutefois, la réalisation des mesures sera possible en tenant compte du contexte financier des années à venir.

6.1 Accès aux documents, aux services et aux moyens de communication offerts au public

Obstacles	Mesures correctives	Échéancier	Responsable
Le personnel d'accueil n'a pas de formation de base concernant l'accueil et les services aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir une formation en ligne au personnel d'accueil sur le site Web Services accessibles de l'OPHQ afin de développer leurs connaissances en termes d'accueil et de communication avec les personnes handicapées • Informer, par le site Web de l'Agence, la population de la possibilité d'obtenir des documents adaptés, des services et des moyens de communication adaptés en fonction des besoins des personnes handicapées 	2014-2016 selon la mise en vigueur du service	Direction des ressources humaines, de la qualité et de la performance via l'OPHQ Web Services accessibles
Le public n'a pas toujours accès aux documents, aux services et aux moyens de communication adaptés	Relever le nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public et des mesures d'accommodement dont l'Agence s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services	2014-2016	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
<p>La région n'a pas de cadre de référence d'aide à domicile pour la clientèle ayant une déficience (DI-DP-TSA)</p> <p>L'ensemble des familles ayant une personne avec une déficience (DI-DP-TSA) n'ont pas toujours accès à du répit</p>	<p>Élaborer un cadre de référence d'aide à domicile pour les personnes ayant une déficience (DI-DP-TSA)</p> <p>Développer une section concernant le répit</p> <p>Consulter le comité de répit mis en place à l'automne 2013</p>	2014-2016 (6 rencontres par année ou plus selon les besoins)	<p>Direction des programmes clientèles et des services à la communauté</p> <p>Coordonnatrice des services aux personnes handicapées</p>

Obstacles	Mesures correctives	Échéancier	Responsable
La trajectoire de services pour le trouble de fluidité (bégaiement) n'est pas spécifiquement définie à l'intérieur de la trajectoire de services en langage adopté à l'automne 2013	Établir la trajectoire pour le trouble de la fluidité (bégaiement)	Mars 2015	Direction des programmes clientèles et des services à la communauté Coordonnatrice des services aux personnes handicapées
Le site Web de l'Agence ne respecte pas les standards d'accessibilité du WEB	S'aligner sur le standard gouvernemental relativement à l'accessibilité d'un site Web pour les personnes handicapées	2014-2016	Direction régionale des ressources informationnelles

6.2 Accessibilité des lieux

Obstacles	Mesures correctives	Échéancier	Responsable
Les lieux des établissements SSS du territoire du Bas-Saint-Laurent ne sont pas toujours adaptés	S'assurer du respect des plans d'investissements des établissements reliés à l'accessibilité des lieux	En continu pour les prochaines années 2009-2019	Conseillère en bâtiment
Préhension des poignées de portes des salles de réunion du 1 ^{er} étage au 288, rue Pierre-Saindon à Rimouski	Remplacer les poignées rondes par des poignées de type à levier	Mars 2016	Conseillère en bâtiment
Le garde-robe accessible au public invité à des rencontres au Technocentre ne dispose pas de tringles accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à la motricité	Réaménager une section du garde-robe pour offrir une accessibilité aux personnes ayant une incapacité liée à la motricité	Mars 2015	Conseillère en bâtiment
	Installer un pictogramme indiquant la présence d'un garde-robe adapté au 288, Pierre-Saindon	Décembre 2014	Conseillère en bâtiment

6.4 Prévention et sécurité

Obstacles	Mesures correctives	Échéancier	Responsable
La sécurité des personnes handicapées à l'intérieur du 288, rue Pierre-Saindon n'est pas assurée en cas d'évacuation	Identifier des personnes responsables d'accompagner les personnes présentant un handicap lors d'évacuation et leur offrir une formation adéquate	Mars 2015	Responsable local des mesures d'urgence

6.5 Pratiques d'embauche

Obstacles	Mesures correctives	Échéancier	Responsable
Les pratiques d'embauche ne sont pas toujours inclusives à l'endroit des personnes handicapées	Mettre en place les mesures identifiées dans le programme d'accès à l'égalité à l'emploi	Mars 2016	Direction des ressources humaines, de la qualité et de la performance

7. COORDONNATRICE DU PLAN D'ACTION

Pour faciliter les travaux d'élaboration du plan d'action, madame Édith Lévesque de la Direction des ressources humaines, de la qualité et de la performance a été nommée. Elle doit agencer l'ensemble des éléments du plan d'action et coordonner les différentes étapes liées à son élaboration, à sa mise en œuvre et à son suivi.

Afin de s'assurer du suivi des actions, un groupe de travail provenant des différentes directions telles que définies dans l'organigramme collabore avec la coordonnatrice du plan d'action.

La personne nommée à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées est madame Nadine Lagacé de la Direction des programmes clientèles et des services à la communauté.

8. MISE À JOUR ANNUELLE

Selon les règles établies par la loi, le plan d'action est produit et diffusé annuellement. Il fait état du bilan de l'année antérieure, en plus d'indiquer les nouveaux obstacles identifiés et les nouvelles mesures à prendre dans la prochaine année. Toutefois, dans le cadre du plan actuel, des mesures sont prévues pour les deux prochaines années. Un bilan sera effectué au terme de chacune des deux années.

9. ADOPTION ET DIFFUSION

L'Agence s'engage à rendre public son plan d'action à la suite de son adoption par le conseil d'administration. La diffusion est effectuée comme suit :

- Le plan d'action est déposé dans la section « documentation / publications » du site Internet de l'Agence : www.agencessbsl.gouv.qc.ca et peut être consulté en ligne, limitant ainsi le recours à l'impression papier;
- Une diffusion électronique du document est faite à l'ensemble des membres du personnel de l'Agence accompagnée d'une demande visant à informer le coordonnateur du plan d'action de tout obstacle pouvant être identifié à la suite des constats ou des commentaires de collègues externes vivant avec un handicap;
- Une correspondance est expédiée aux directions générales des établissements de santé et de services sociaux, aux associations de personnes handicapées de même qu'à l'Office des personnes handicapées du Québec les informant de la publication du plan d'action de l'Agence, leur indiquant les hyperliens pour l'obtenir et les invitant à lui transmettre leurs commentaires.

Le présent plan d'action entre en vigueur à la date où il est adopté par le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

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 rend public son huitième plan d'action. Au fil des ans, des efforts ont été consentis par les dirigeants et le personnel de l'Agence pour améliorer les conditions de vie des personnes handicapées et pour favoriser leur intégration. L'organisation s'engage à poursuivre les initiatives entreprises et à réaliser le présent plan d'action.

Il convient de rappeler que ce plan d'action ne dresse pas une liste exhaustive des besoins. Son contenu possède un caractère évolutif et sont encouragées les personnes handicapées, leur famille, les organismes qui les représentent ainsi que le public à transmettre leurs commentaires à l'Agence permettant d'alimenter la démarche.