

***Agence de la santé et des services sociaux
de la Capitale-Nationale***

***Plan d'action pour l'intégration
des personnes handicapées
2014-2017***

Mai 2014

Ce document est disponible en version électronique à l'adresse Internet www.rrsss03.gouv.qc.ca, section Documentation, rubrique Publications.

Pour obtenir un exemplaire de ce document, veuillez adresser votre demande à :

**Centre de documentation
Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
2400, avenue D'Estimauville
Québec (Québec) G1E 7G9
Tél : 418 666-7000, poste 217 ou 521
Télécopieur : 418 666-2776
Courriel : cdocagence03@ssss.gouv.qc.ca**

Le genre masculin est utilisé dans ce document et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
ISBN: 978-2-89616-262-8 (version électronique)

Cette publication a été versée dans la banque SANTÉCOM

La reproduction de ce document est permise, en autant que la source soit mentionnée.

Référence suggérée :
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE. *Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées 2014-2017*, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 2014, 24 p. et annexes.

© Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale

LISTE DES SIGLES

Réseau de la santé et des services sociaux

| | |
|---------------|---|
| Agence : | Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (ASSS-CN) |
| APUR : | Association des personnes utilisatrices des services en santé mentale de la région de Québec |
| ATS : | Appareil téléphonique pour personne sourde |
| CMAP : | Comité de mise en application de la politique de soutien aux organismes communautaires |
| CRDIQ : | Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec |
| CSSS : | Centre de santé et de services sociaux |
| DI : | Déficience intellectuelle |
| DP : | Déficience physique |
| DRAMUH : | Direction régionale des affaires médicales, universitaires et hospitalières |
| DRFI : | Direction régionale du financement et de l'informatique |
| DRIPSG : | Direction régionale de l'Infocentre, de la planification et secrétariat général |
| DRITMÉ : | Direction régionale des immobilisations, des technologies médicales et des équipements |
| DRMOPÉ : | Direction régionale de la main-d'œuvre et du partenariat avec l'Éducation |
| DRPC : | Direction régionale des programmes clientèles |
| DRSP : | Direction régionale de santé publique |
| DRTI : | Direction régionale des technologies de l'information |
| ÉquiTravail : | Organisme qui favoriser l'intégration, la réintégration et le maintien sur le marché du travail |
| IRD PQ : | Institut de réadaptation en déficience physique de Québec |
| La Croisée : | Organisme à but non lucratif dont la mission consiste à offrir aux personnes handicapées physiques, des services spécialisés d'aide à l'insertion en emploi |
| LSQ : | Langue des signes du Québec |
| OPHQ : | Office des personnes handicapées du Québec |
| PAEE : | Programme d'accès à l'égalité à l'emploi |
| PAIPH : | Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées |
| P.E.C.H. : | Programme d'encadrement clinique et d'hébergement |
| ROP 03 : | Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 |
| SM : | Santé mentale |
| SQPH : | Semaine québécoise des personnes handicapées |
| TED : | Trouble envahissant du développement |

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION | 5 |
| 1. CONTEXTE..... | 5 |
| 2. BILAN 2013-2014 DU PLAN D'ACTION 2011-2014..... | 6 |
| 3. PLAN D'ACTION 2014-2017..... | 8 |
| 3.1 Composition du comité..... | 8 |
| 3.2 Le mandat du comité..... | 8 |
| 3.3 Le Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées 2014-2017 | 9 |
| Secteur 1. Accueil, accessibilité, sécurité des lieux et accès aux équipements..... | 10 |
| Secteur 2. Accessibilité des communications..... | 10 |
| Secteur 3. Sensibilisation et formation du personnel..... | 12 |
| Secteur 4. Embauche, intégration et maintien en emploi | 14 |
| CONCLUSION | 15 |
| ANNEXE 1 | 17 |
| ANNEXE 2 | 18 |
| ANNEXE 3 | 20 |
| Références..... | 24 |

INTRODUCTION

Le 15 décembre 2005, à sa 13^e séance ordinaire, le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale a adopté, conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, chapitre E-20.1), ci-après appelée la Loi, un plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées, plus précisément, les secteurs d'activité susceptibles de favoriser l'intégration des personnes handicapées.

Le présent plan d'action (2014-2017) est le fruit de réflexions et de travaux effectués par les ressources internes de l'Agence avec le soutien de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Il se veut une poursuite des efforts déployés depuis quelques années par l'Agence afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées au sein de notre environnement.

1. CONTEXTE

La loi

En décembre 2004, le gouvernement du Québec adoptait la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, chapitre E-20.1).

Cette loi vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et, par l'implication des ministères et de leurs réseaux, à favoriser leur intégration à la société en prévoyant diverses mesures pour les personnes handicapées et leur famille, leur milieu de vie, ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard (voir # 1).

Pour la région de la Capitale-Nationale, le déploiement de plans d'action pour l'intégration des personnes handicapées vise principalement l'Agence et la Ville de Québec.

Certains des secteurs d'activité de l'Agence permettent à la population, conséquemment aux personnes handicapées, d'être en contact avec ses services, son personnel et ses locaux. Les secteurs suivants sont les principaux concernés :

- Examen des plaintes et amélioration de la qualité des services
- Centre de documentation et accès à l'information
- Conseil d'administration et mécanismes de participation
- Communications
- Direction régionale de santé publique
- Direction régionale des programmes clientèles

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, chapitre S-4.2), ci-après appelée LSSSS, offre aux agences des lignes de conduite afin de faire respecter les droits à l'information sur les services et les ressources disponibles dans le milieu en matière de services de santé et de services sociaux, ainsi que sur les modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

La politique gouvernementale

Le 4 juin 2009, le Conseil des ministres du Québec adoptait la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Cette nouvelle politique gouvernementale vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées et à favoriser l'exercice de leur droit à l'égalité. Elle interpelle tous les secteurs de l'action gouvernementale. Elle s'échelonne sur un horizon de dix ans. Elle devrait même devenir l'instrument privilégié de tous les partenaires afin de faire du Québec une société inclusive, solidaire et plus équitable. Pour atteindre ces objectifs, les ministères ont proposé des engagements à mettre en œuvre et chacun des milieux aura à effectuer un bilan des travaux réalisés et en cours.

2. BILAN ANNUEL DU PLAN D'ACTION 2013-2014

Le plan d'action identifie, au départ, les services et les secteurs d'activité de l'Agence qui mettent la population, conséquemment les personnes handicapées, en contact avec ses services, son personnel et ses locaux (la partie en annexe 2 regroupe les activités et les services déjà en place à l'Agence).

Les services

- Soutien à la participation aux séances du conseil d'administration
- Accessibilité physique des sites Hamel et D'Estimauville
- Respect des règles du Code national du bâtiment, notamment pour le site Hamel
- Accès au service Relais téléphonique
- Centre de documentation accessible ainsi que l'information sur demande
- Plusieurs moyens de communication mis à la disposition des personnes handicapées (site Internet, ATS)
- Accueil réceptif

Secteurs d'activité

- Examen des plaintes et amélioration de la qualité des services
- Centre de documentation et accès à l'information
- Conseil d'administration et mécanismes de participation
- Le Service des communications

Le plan d'action proposait de travailler à éliminer certains obstacles qui persistent afin de s'assurer d'une meilleure participation et intégration possible des personnes handicapées au sein de sa structure.

Les obstacles identifiés et travaillés se regroupent selon quatre grands secteurs :

1. Accessibilité et adaptation universelles
 2. Accueil et moyens de communication
 3. Sensibilisation et formation du personnel
 4. Intégration et maintien en emploi
-

RÉSUMÉ

| Actions 2013 | Résultats 2014 |
|---|--|
| 1. Améliorer l'accessibilité du site D'Estimauville. | Complété : <ul style="list-style-type: none">• Adapter la signalisation à l'ensemble des travaux. À venir : <ul style="list-style-type: none">• Étude d'éclairage dans les locaux du site D'Estimauville (par l'IUSMQ). |
| 2. S'assurer de faire adéquatement la réservation d'interprètes (LSQ ou oraliste) pour l'ensemble des lieux de communication de l'Agence, pour le conseil d'administration et pour le suivi des plaintes. | À venir : <ul style="list-style-type: none">• Produire une procédure écrite et la diffuser. |
| 3. Améliorer l'accessibilité du site Internet de l'Agence. | À venir : <ul style="list-style-type: none">• Travaux en cours et à poursuivre dans le prochain plan d'action.• Règles de standardisation existantes. |
| 4. Rendre disponibles les documents de l'Agence sur des supports adaptés. | Complété : <ul style="list-style-type: none">• Les supports sont disponibles sur demande. À venir : <ul style="list-style-type: none">• Procédure écrite à produire. |
| 5. Améliorer la connaissance du personnel de l'Agence au regard des réalités des personnes handicapées. | À venir : <ul style="list-style-type: none">• Diffusion d'information et promotion du calendrier des activités de la région en lien avec la sensibilisation aux réalités des personnes handicapées.• Démarche à poursuivre dans le prochain plan d'action. |
| 6. Développer une politique adaptée visant à faciliter l'intégration au travail de personnes handicapées à un poste permanent à l'Agence. | Révisé : <ul style="list-style-type: none">• Objectif révisé au point 4.1. |

Des actions en dehors du plan d'action 2011-2014

Même si l'Agence s'est déjà dotée d'un plan d'action spécifique pour l'intégration des personnes handicapées à travers ses activités régulières et courantes, elle tient compte de ces préoccupations à mieux répondre aux besoins et à l'intégrer davantage.

Voici des actions qui s'additionnent au Bilan 2013-2014

- Intégration de stages en emploi au site Hamel, en collaboration avec le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec ainsi qu'avec l'organisme ÉquiTravail.
- Le comité paritaire santé et sécurité au travail se préoccupe des personnes handicapées lors de ses rencontres sur l'accès aux bâtiments des sites Hamel et D'Estimauville.
- Diffusion dans chaque affichage que l'Agence souscrit aux principes d'égalité en emploi et offre aux candidats la possibilité de demander des mesures d'accommodement pour les examens ou les entrevues d'embauche.
- Sensibilisation faite auprès des établissements afin qu'ils prennent en considération l'accessibilité aux personnes handicapées lors de leurs projets de construction ou de réfection ainsi que lors de leur remplacement de leur mobilier et équipements.

3. PLAN D'ACTION 2014-2017

3.1 Composition du comité

Ce comité est composé d'une représentante de l'OPHQ, d'un représentant de chacune des directions de l'Agence et de la coordonnatrice du plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées. Le comité inclut également un membre de l'Association des personnes utilisatrices des services en santé mentale de la région de Québec. Aussi, le ROP 03 est tenu informé des actions du comité.

Imputabilité

Le comité est soutenu par la direction régionale du développement organisationnel et doit rendre compte de ses travaux, une fois par année, au conseil d'administration de l'Agence.

3.2 Le mandat du comité

Mise en contexte

À la suite de la réalisation du *Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées 2011-2014* et de son bilan, l'Agence élabore et met en œuvre un nouveau plan d'action couvrant la période 2014-2017. Ce plan devra être en continuité avec le précédent et déployer des actions afin d'améliorer l'intégration des personnes handicapées au sein de l'Agence, et ce, conformément à ses obligations en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, chapitre E-20.1).

À cet égard, l'Agence produira un bilan annuel du plan d'action 2014-2017 et le fera parvenir à l'OPHQ. Un état des plaintes reçues et traitées ainsi que les mesures d'accommodement mises en place relativement aux plaintes quant à l'accès aux documents et aux services offerts feront partie du bilan annuel du plan d'action 2014-2017.

Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées (2014-2017)

Mandat du comité consultatif

Élaborer et suivre la mise en œuvre du *Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées 2014-2017* en vue d'atteindre les objectifs suivants :

1. Améliorer ou maintenir l'accueil, l'accessibilité des lieux et des équipements des sites Hamel et D'Estimauville.
2. Améliorer l'accessibilité des sites Internet de l'Agence et des documents qu'elle produit, maintenir la publicisation et l'offre de la disponibilité d'interprètes oralistes et gestuels et des documents en médias substitués sur demande.
3. Développer et mettre en œuvre un cadre de gestion au regard de l'embauche, de l'intégration et du maintien en emploi de personnes handicapées à l'Agence.
4. Améliorer la connaissance du personnel au regard des réalités et des besoins des personnes handicapées en vue d'influencer les pratiques personnelles et professionnelles des employés de l'Agence.

3.3 Le Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées 2014-2017

Le bilan du plan d'action 2013-2014 rappelle qu'il reste des activités à compléter afin d'éliminer certains obstacles identifiés au cours de cette période :

| Objectifs | Actions |
|--|--|
| 1. Améliorer l'accessibilité du site D'Estimauville | À venir : <ul style="list-style-type: none">• Étude d'éclairage dans les locaux du site D'Estimauville (par l'IUSMQ). |
| 2. S'assurer de faire adéquatement la réservation d'interprètes (LSQ ou oraliste) pour l'ensemble des lieux de communication de l'Agence, pour le conseil d'administration et pour le suivi des plaintes | À venir : <ul style="list-style-type: none">• Produire une procédure écrite et la diffuser. |
| 3. Améliorer l'accessibilité du site Internet de l'Agence | À venir : <ul style="list-style-type: none">• Travaux en cours et à poursuivre dans le prochain plan d'action.• Règles de standardisation existantes. |
| 4. Rendre disponibles les documents de l'Agence sur des supports adaptés | À venir : <ul style="list-style-type: none">• Produire la procédure écrite. |
| 5. Améliorer la connaissance du personnel de l'Agence au regard des réalités des personnes handicapées | À venir : <ul style="list-style-type: none">• Diffusion d'information et promotion du calendrier des activités de la région en lien avec la sensibilisation aux réalités des personnes handicapées.• Démarche à poursuivre dans le prochain plan d'action. |
| 6. Développer une politique adaptée visant à faciliter l'intégration au travail de personnes handicapées à un poste permanent à l'Agence | Révisé : <ul style="list-style-type: none">• Objectif révisé au point 4.1. |

Secteur 1. Accueil, accessibilité, sécurité des lieux et accès aux équipements

| Obstacles | Objectifs | Mesures | Responsable | Échéancier | Indicateurs de résultat |
|---|---|--|--|-------------------|--------------------------------------|
| 1.1 Certains obstacles persistent pour l'accessibilité des deux sites, notamment au niveau de la signalisation, de l'éclairage, des équipements, etc. | Rendre accessible une salle de bain du Pavillon Arthur-Vallée. | Ajouter un ouvre-porte automatique pour la toilette du rez-de-chaussée au Pavillon Arthur-Vallée. (DRSP) | Martin Thériault, le comité paritaire Agence et IUSMQ. | Juin 2015 | Installer l'ouvre-porte automatique. |
| | S'assurer que les normes d'éclairage minimales sont respectées. | Effectuer une étude d'éclairage et réaliser les travaux de mise aux normes, s'il y a lieu. | Martin Thériault, le comité paritaire Agence et IUSMQ. | Avril 2017 | Réaliser l'étude. |

Secteur 2. Accessibilité des communications

| Obstacles | Objectifs | Mesures | Responsables | Échéancier | Indicateurs de résultat |
|---|--|--|---------------------|-------------------|---|
| 2.1 Difficultés d'accès aux sites Internet de l'Agence. | Améliorer l'accessibilité des sites Internet en collaboration avec des personnes handicapées. | Appliquer au minimum les normes d'accessibilité du Web établies par le gouvernement du Québec. | DG, Communications | Avril 2015 | Site Internet accessible aux personnes handicapées. |
| 2.2 Difficulté d'accès aux documents produits et diffusés par l'Agence. | S'assurer de l'accessibilité du portail régional de santé en collaboration avec des personnes handicapées. Rendre disponibles les documents de l'Agence sur des supports adaptés. | Poursuivre la refonte du site Internet : l'accessibilité du portail régional fait partie des préoccupations. | DG, Communications | Avril 2015 | Site Internet accessible aux personnes handicapées. |

Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées (2014-2017)

| Obstacles | Objectifs | Mesures | Responsables | Échéancier | Indicateurs de résultat |
|---|--|--|--|-----------------------------------|--|
| 2.3 Absence de procédure de réservation d'un interprète. | S'assurer de faire adéquatement la réservation d'interprètes (LSQ ou oraliste) pour l'ensemble des lieux de communication de l'Agence, pour le conseil d'administration et pour le suivi des plaintes. | Produire la politique et la procédure. | Linda Chaîné (DRTI) | Mai 2016 | Diffuser la politique et la procédure. |
| 2.4 Pas ou peu d'information sur l'accessibilité des lieux et sur les mesures d'accommodement disponibles lorsque l'Agence réalise ou participe à des campagnes d'information, de vaccination ou tout autre événement ou service s'adressant au public et au personnel du réseau. | S'assurer que les communications transmises, coordonnées ou soutenues par l'Agence indiquent l'accessibilité des lieux et les moyens d'accommodement disponibles. | Produire la politique et la procédure Sensibiliser les responsables des communications et créer une procédure permettant rapidement de cibler les moyens de communication adéquats. | Marie-Josée Collard (DRPC) Direction générale, Communications et Lyna Bolduc (DRAMUH) | Novembre 2014 Automne 2016 | Diffuser la politique et la procédure. Rendre disponibles la procédure et la liste des moyens de communication à privilégier pour les communications. |

Secteur 3. Sensibilisation et formation du personnel

| Obstacles | Objectifs | Mesures | Responsables | Échéancier | Indicateurs de résultat |
|--|--|---|----------------------|-------------------|-------------------------------------|
| 3.1 Méconnaissance de la réalité et de la compréhension des besoins des personnes handicapées et de leur famille par le personnel de l'Agence dans leurs dossiers et dans leurs actions. | Habiller le personnel à répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées et de leur famille. | Rendre disponible la formation portant sur l'acquisition des connaissances en lien avec les besoins des personnes handicapées et de leur famille, incluant des stratégies de réponses à retenir, notamment pour le personnel de la réception, des communications et de la documentation. | Marilyne Audy (DRDO) | Avril 2015 | Diffuser l'information |
| | Sensibiliser l'ensemble du personnel de l'Agence aux besoins des personnes handicapées et de leur famille. | Réaliser un sondage afin de connaître les besoins d'information du personnel sur les personnes handicapées et sur la façon d'intervenir auprès d'elles ainsi que les perceptions du personnel à l'égard des personnes handicapées. Ce sondage permettra par la suite d'identifier différentes actions afin de répondre aux besoins identifiés par le sondage. | Comité PAIPH | Mai 2015 | Effectuer le sondage et l'analyser. |
| | | Informer le personnel du <i>Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées.</i> | Marilyne Audy (DRDO) | Octobre 2014 | Diffuser l'information. |
| | | Transmettre par courriel le <i>Plan d'action pour</i> | Marilyne Audy (DRDO) | Octobre 2014 | Diffuser l'information. |

Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées (2014-2017)

| Obstacles | Objectifs | Mesures | Responsables | Échéancier | Indicateurs de résultat |
|-----------|-----------|---|---|---|---|
| | | <p><i>l'intégration des personnes handicapées</i> aux partenaires du réseau.</p> <p>Diffuser des capsules d'information produites par des organismes partenaires, en lien avec les besoins ciblés précédemment par le sondage.</p> <p>Organiser un évènement annuel de sensibilisation lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH).</p> <p>Se doter d'un plan de communication afin de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faire connaître le Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées au personnel de l'Agence ainsi qu'aux partenaires du réseau. 2. Informer et sensibiliser le personnel à l'intégration des personnes handicapées à leur milieu de travail. 3. Accroître l'accessibilité à l'information diffusée par l'Agence aux personnes handicapées de la région. | <p>Marie-Josée Collard (DRPC) et Communications</p> <p>Comité PAIPH</p> <p>DG, Communications</p> | <p>Novembre 2015</p> <p>Septembre 2015</p> <p>Juin 2014</p> | <p>Diffuser des capsules.</p> <p>Réaliser l'évènement.</p> <p>Approuver et diffuser le plan de communication.</p> |

Secteur 4. Embauche, intégration et maintien en emploi

| Obstacles | Objectifs | Mesures | Responsables | Échéancier | Indicateurs de résultat |
|---|---|---|--|-------------------|--|
| 4.1 L'Agence n'a pas de cadre de gestion adapté visant à faciliter l'intégration au travail de personnes handicapées. | Sensibiliser l'équipe de dotation ainsi que les gestionnaires à l'intégration au travail de personnes handicapées à l'Agence. | Adapter le processus d'embauche et d'accueil selon la problématique de la personne candidate. Se conformer à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics, à laquelle sont intégrées les personnes handicapées (RLRQ, chapitre A-2.01). | Marilyne Audy (DRDO) | Novembre 2014 | Modifier le processus d'embauche. |
| | | Favoriser les stages avec ÉquiTravail et avec les usagers du plateau de travail. | Marilyne Audy (DRDO) en partenariat avec le CRDIQ, ÉquiTravail et La Croisée | Mai 2017 | Accueillir des stagiaires. |
| 4.2 L'Agence ne prépare pas ses nouveaux employés à travailler et cohabiter avec les usagers du plateau de travail. | Sensibiliser et préparer les nouveaux employés à travailler et interagir avec le plateau de travail. | Modifier le processus d'accueil et d'intégration afin de mieux informer et préparer le nouveau personnel. | Marilyne Audy (DRDO) | Octobre 2014 | Modifier le processus d'accueil. |
| | | Produire et diffuser auprès du personnel un dépliant expliquant ce qu'est un plateau de travail. | | Octobre 2014 | Remettre le dépliant à chaque nouvel employé. |
| | | Tenir une séance d'information par le CRDIQ. | | Janvier 2015 | Nombre de personnes ayant participé à la séance d'information. |

CONCLUSION

Conformément au plan d'action, les démarches enclenchées se réalisent dans un contexte d'amélioration continue.

Les résultats atteints jusqu'à maintenant créent les conditions pour permettre à l'Agence de maintenir et de poursuivre ses actions visant à assurer l'intégration des personnes handicapées au sein de ses structures et de son fonctionnement.

L'identification de quelques mesures déjà en place permet d'affirmer que l'organisation est sensibilisée à la nécessité d'adapter son environnement de travail aux réalités de ces personnes.

En ce sens, l'Agence contribue concrètement à la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice de leurs rôles sociaux.

L'Agence adhère et participe ainsi au défi de rendre la société plus inclusive et aussi plus respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées.

ANNEXES

EXTRAITS DE LA LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE (RLRQ, CHAPITRE E-20.1)

Article 1.2. *Dans l'application des mesures prévues par la présente loi, les orientations suivantes guident l'Office, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics ou privés :*

- a) *adopter une approche qui considère la personne handicapée dans son ensemble, qui respecte ses caractéristiques particulières et qui favorise un plus grand développement de ses capacités;*
- b) *favoriser l'autonomie des personnes handicapées et leur participation à la prise de décisions individuelles ou collectives les concernant ainsi qu'à la gestion des services qui leur sont offerts;*
- c) *donner priorité aux ressources et aux services assurant le maintien ou le retour des personnes handicapées dans leur milieu de vie naturel;*
- d) *favoriser l'adaptation du milieu aux besoins des personnes handicapées et de leurs familles sans discrimination ni privilège, l'autosuffisance régionale des ressources selon leurs besoins et l'articulation effective des ressources locales, régionales et nationales selon les nécessités;*
- e) *favoriser la coordination continue pour la gestion et la complémentarité des ressources ainsi que la permanence et l'intégration maximale des services;*
- f) *viser une qualité de vie décente pour les personnes handicapées et leurs familles, une participation à part entière des personnes handicapées à la vie sociale ainsi qu'une protection maximale contre les facteurs de risque d'apparition de déficience.*

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.*

DÉFINITION DE « PERSONNE HANDICAPÉE »

Une nouvelle définition de l'expression « personne handicapée » plus simple et plus moderne (art. 1 Loi) :

« 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 ».

ACTIVITÉS RÉALISÉES ET SERVICES DÉJÀ EN PLACE À L'AGENCE

Accueil et accessibilité des lieux et des équipements

Conseil d'administration de l'Agence et mécanismes de participation

Les séances du conseil d'administration de l'Agence et du Forum de la population sont tenues dans des locaux aménagés de manière à permettre à des personnes ayant une incapacité physique et se déplaçant en fauteuil roulant d'y assister. De plus, des appareils d'aide à l'audition peuvent être mis à la disposition des personnes ayant une incapacité auditive de même que des services d'interprétariat.

Site D'Estimauville

Le site D'Estimauville, où est située la Direction régionale de santé publique, est accessible aux personnes handicapées.

Immobilisations

Les nouveaux locaux de l'Agence respectent les règles du Code national du bâtiment (1995) qui permettent d'assurer l'accessibilité universelle de tous les locaux.

Plus particulièrement, ces règles facilitent l'accès et le déplacement des personnes handicapées par la mise en place de certaines mesures particulières : chemin d'accès reliant le trottoir ou la chaussée à une entrée sans obstacle, accès sans obstacle aux pièces et aux installations, places de stationnement réservées, largeur appropriée des baies de portes, portes équipées d'un mécanisme d'ouverture électrique, salles de toilette adaptées, utilisation de pictogrammes, etc.

Le comité paritaire santé et sécurité au travail a une préoccupation pour les personnes handicapées lors de ses rencontres sur l'accès aux bâtiments des sites Hamel et D'Estimauville.

Le secteur des immobilisations influence la planification immobilière des établissements lors de l'élaboration des travaux de maintien d'actifs et de rénovation fonctionnelle. Le ministère de la Santé et des Services sociaux, par l'entremise d'une directive, a demandé aux agences d'intervenir auprès des établissements en les incitant à intégrer des travaux d'accessibilité aux personnes handicapées dans leur planification triennale des immobilisations.

Accessibilité des communications

Examen des plaintes et amélioration de la qualité des services

L'acquisition d'un appareil téléphonique (ATS) et l'accès au service de relais Bell permettent aux personnes malentendantes et sourdes de communiquer leur demande d'information ou leur plainte. Un local est également mis à la disposition des gens qui désirent s'entretenir directement avec les employés de l'Agence.

Centre de documentation et accès à l'information

Le centre de documentation est accessible aux personnes handicapées en fauteuil roulant.

Le personnel du centre de documentation accompagne les personnes handicapées dans leur recherche de documents et leur demande d'accès à l'information.

Les outils sont disponibles sur demande pour rendre disponibles les documents de l'Agence sur des supports adaptés.

Dans le cadre du projet d'intégration et de modernisation des centres de documentation, l'Agence s'assurera d'une plus grande accessibilité aux ressources documentaires en visant à ce que la technologie en matière d'espace virtuel de consultation des ressources documentaires électroniques intègre également des supports adaptés.

Communication

Plusieurs moyens de communication sont mis à la disposition des personnes handicapées. Par exemple, le système de diffusion à moyenne fréquence, l'accès aux interprètes avec préavis.

Les personnes préposées à l'accueil sont en mesure d'orienter adéquatement les personnes handicapées vers le personnel qu'elles désirent rencontrer. Les personnes ayant un handicap auditif peuvent également communiquer avec l'Agence à l'aide des services adaptés relais Bell et ATS.

Ces différentes habiletés ont été acquises, en cours d'emploi, au fur et à mesure de l'implantation et de l'utilisation des services.

Il est à noter que la *Politique sur l'accès aux documents et aux services publics*, adoptée par le Conseil des ministres, le 12 décembre 2006, s'applique aux agences.

Prise en compte dans le portail régional des standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web.

Sensibilisation et formation du personnel

Sensibilisation du personnel de l'Agence à l'intégration et aux relations avec une personne ayant une déficience intellectuelle et ayant un poste de travail permanent.

Rencontre de sensibilisation du personnel du site Hamel et D'Estimauville concernant l'implantation du plateau de travail à l'Agence composé de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un TED.

Embauche, intégration et maintien en emploi

Intégration à la permanence de quelques personnes ayant une déficience intellectuelle ou une déficience physique.

Mise en place, en juin 2009, d'un plateau de travail au site Hamel, en collaboration avec le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec.

Plan de communication 2014-2017
Plan d'action pour l'intégration des
personnes handicapées

Région de la Capitale-Nationale

CONTEXTE

En décembre 2004, le gouvernement du Québec adoptait la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. L'article 61.1 indique que « 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. »

Le 15 décembre 2005, à sa 13^e séance ordinaire, le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale adoptait le projet de mettre en œuvre un plan d'action intégrant des objectifs et des mesures pour faciliter l'accès aux documents produits par celle-ci et à ses différentes ressources, pour mieux faire connaître et diffuser les différentes procédures d'accès aux activités et aux informations, pour rendre conforme à l'accessibilité universelle son site Internet et pour améliorer la participation et l'intégration des personnes handicapées à même ses structures et son fonctionnement.

Le 7 février 2008, le conseil d'administration de l'Agence adoptait son premier plan d'action triennale 2007-2010.

Le 22 juin 2011, le conseil d'administration de l'Agence adoptait son deuxième plan d'action triennale 2011-2014.

Le 14 novembre 2013, le conseil d'administration de l'Agence adoptait le rapport bisannuel du plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées 2011-2013.

OBJECTIFS DE COMMUNICATION

Les objectifs du plan de communication sont les suivants :

1. Faire connaître le Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées au personnel de l'Agence ainsi qu'aux partenaires du réseau;
2. Informer et sensibiliser le personnel à l'intégration des personnes handicapées à leur milieu de travail;
3. Accroître l'accessibilité à l'information diffusée par l'Agence aux personnes handicapées de la région.

PUBLICS CIBLES

Les publics cibles visés par les moyens de communication sont les suivants :

Primaires :

- Personnes handicapées;
- Personnel de l'Agence.

Secondaire :

- Partenaires du réseau.

AXE DE COMMUNICATION

Accessibilité de l'information et intégration des personnes handicapées, deux priorités.

STRATÉGIES ET MOYENS DE COMMUNICATION

Les moyens proposés dans le cadre du présent plan de communication se déclinent selon des objectifs à atteindre et des publics cibles précis.

Stratégie 1

Faire connaître le Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées au personnel de l'Agence ainsi qu'aux personnes handicapées de la région par des outils communicationnels simples.

| MOYEN | DÉTAIL | PUBLIC | ÉCHÉANCIER | COÛT | RESPONSABLE |
|--|--|--|-------------------|-------------|---|
| Envoi par courriel d'un message au personnel avec le fichier PDF du plan d'action. | Faire connaître le plan d'action par un message diffusé à l'interne. | Primaire : Personnel de l'Agence | Octobre 2014 | | Direction régionale du développement organisationnel (DRDO) |
| Transmettre par courriel le plan d'action aux partenaires du réseau. | Faire connaître le plan d'action afin que les partenaires connaissent nos engagements. | Secondaire | Octobre 2014 | | DRDO |

Stratégie 2

Faciliter l'intégration des personnes handicapées par de la sensibilisation adaptée aux besoins du personnel.

| MOYEN | DÉTAIL | PUBLIC | ÉCHÉANCIER | COÛT | RESPONSABLES |
|--|---|--|----------------|---|--|
| Conception d'un sondage en ligne diffusé à l'interne. | Créer un sondage afin de connaître le besoin du personnel d'être informé sur certains handicaps. Utilisation du logiciel FluidSurveys. | Primaire : Personnel de l'Agence | Avril 2015 | Gratuit (la Direction régionale de santé publique (DRSP) a présentement une licence d'utilisation) | Équipe communications et DRDO |
| Rédaction de capsules d'information (diffusées par courriel). | Rédiger une capsule d'information mensuelle sur un aspect d'une déficience ou sur comment aider à l'intégration d'une personne ayant un handicap. Se baser sur le sondage pour déterminer quel type d'information souhaite recevoir le personnel. | Primaire : Personnel de l'Agence | Septembre 2015 | | Équipe communications, Direction régionale des programmes clientèles, DRSP |
| Organisation d'un petit événement annuel de sensibilisation lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées. | Inviter un ou des artistes amateurs ayant une déficience physique à exposer leurs œuvres ou à présenter un numéro. | Primaire : Personnel de l'Agence | Juin 2015 | <i>À vérifier</i> | Comité |

Stratégie 3

Adapter l'information diffusée par l'Agence afin que toutes les personnes puissent y accéder et la consulter sans difficulté.

| MOYEN | DÉTAIL | PUBLIC | ÉCHÉANCIER | COÛT | RESPONSABLES |
|--|---|--|-------------------|-------------|-----------------------|
| Refonte du site Internet de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. | La refonte du site Internet est imminente et les normes d'accessibilité y seront intégrées. | Primaires Secondaires | Printemps 2015 | | Équipe communications |

ÉCHÉANCIER

| ÉTAPE | ÉCHÉANCIER |
|--|-------------------------------|
| Stratégie 1 – Diffusion du plan d'action | Automne 2014 |
| Stratégie 2 – Sondage | Printemps 2015 |
| Stratégie 2 – Sensibilisation du personnel | Automne 2015 – Printemps 2017 |
| Stratégie 3 – Accessibilité de l'information | Printemps 2015 |

BUDGET

Aucun montant n'est alloué jusqu'à présent au plan de communication pour la mise en place de moyens.

Références

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. *Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées 2007-2010*, janvier 2008.

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. *Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées 2011-2014*, juin 2011, p. 4.

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. *Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées 2011-2014*, juin 2011, p. 8.

Liste de mesures tirées des plans d'action des agences de la santé et des services sociaux, document fourni par l'Office des personnes handicapées du Québec, avril 2014.

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1), adoptée en décembre 2004 et mise à jour en novembre 2005, p. 23.

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 à l'égard des personnes handicapées*, édition 2011, p. 17.

Office des personnes handicapées du Québec. *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux*, mars 2005, p. 74.

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, p. 73.

Office des personnes handicapées du Québec. *Les approches adaptatives et inclusives visant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées*, p. 12.