

**Plan d'action identifiant les obstacles à
l'intégration des personnes handicapées**

**Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
Février 2006**

Introduction

Ce premier plan d'action annuel s'inscrit dans la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette loi, sanctionnée en décembre 2004, prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes, doit adopter un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Le plan doit décrire les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute, dans le but de rendre plus accessibles ses services et favoriser ainsi l'intégration des personnes handicapées¹.

L'Agence s'engage, au cours des prochaines années, à se doter de mesure d'accommodement permettant aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents, ses assemblées et ses services. Ceci, afin de leur permettre de participer pleinement à la vie en société et d'y jouer un rôle actif.

Le plan d'action couvre l'accessibilité aux services et aux assemblées, l'accessibilité à l'emploi et l'accessibilité physique. On y fait le bilan des actions réalisées et les actions à entreprendre pour favoriser l'intégration des personnes handicapées. On identifie les obstacles rencontrés et les niveaux de priorité établis en vue de les réduire. Ce plan nous permettra de planifier à court, moyen et long termes les actions à entreprendre pour atteindre nos objectifs. L'agence assurera ensuite la diffusion et le suivi de son plan d'action.

Définition de personne handicapée

Une personne handicapée peut être définie comme « Toute personne ayant une déficience physique ou mentale entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes² ». La notion de personne handicapée fait intervenir les concepts de déficience, d'incapacité, les facteurs environnementaux, la réalisation des habitudes de vie et la participation sociale. Les types d'incapacités à considérer dans ce document sont reliés à l'audition, la vision, le langage, les activités

motrices et intellectuelles, ainsi qu'à la santé mentale ou aux comportements.

Situation en Outaouais

La majorité des enquêtes québécoises utilisent le concept d'incapacité d'accomplir une activité dans les limites considérées normales pour un être humain, pour tenter d'estimer le nombre de personnes handicapées. Une étude entreprise par l'Institut de la statistique du Québec en 1998, nous donne les chiffres éclairant pour l'Outaouais.

Dans notre région, 17% des personnes de 15 à 64 ans, vivant hors institution, présentent une incapacité, soit environ 60 625 adultes³. L'importance démographique de cette population constitue un argument additionnel pour inciter l'Agence à faire des efforts pour mieux l'intégrer.

Cette enquête québécoise nous indique la nature des handicaps en Outaouais :

- 11 750 personnes présentent un problème auditif.
- 4 375 personnes présentent un problème visuel.
- 2 200 personnes ont un problème de parole.
- 29 300 ont un problème de mobilité.
- 15 000 ont un problème de santé mentale.
- 4 400 sont atteints d'autres types d'handicap.⁴

Comme ces chiffres l'indiquent, les incapacités les plus répandues sont celles liées à la mobilité. Viennent ensuite les problèmes liés à la santé mentale puis, les problèmes auditifs. En Outaouais, 24 000 personnes âgées de 15 ans et plus présentent une incapacité modérée ou grave.

De façon générale, le taux d'incapacité s'accroît avec l'âge. Au Québec, il est de 9% chez les enfants de 0 à 14 ans, de 13% chez les 15-64 ans et de 42% chez les personnes de 65 ans et plus.

En Outaouais, 1 personne sur 2 présente au moins une incapacité chez les 65 ans et plus. Avec le vieillissement de la population, la demande en services adaptés croîtra de façon significative au cours des prochaines années. Le vieillissement de la population doit donc être considéré dans la poursuite de nos objectifs d'intégration et de participation sociale des personnes ayant des incapacités.

¹ Article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Déc. 2004.

² Paragraphe g de l'article 1 de la Loi .

³ Portrait statistique de la population avec incapacité. Région de l'Outaouais-2003. Institut de la statistique du Québec, EQLA 1998.

⁴ Idem

Bref portrait de l'Agence

L'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais emploie quelque 130 personnes. Sa mission vise le maintien et l'amélioration de la santé et du bien-être de la population, en association avec les 5 réseaux locaux de services de la région.

Ses fonctions sont reliées à la participation de la population et aux droits des usagers, à l'allocation des ressources financières, à l'organisation des services, à la gestion des ressources humaines, matérielles et financières, à la santé publique, à la santé des travailleurs et aux priorités de santé et de bien-être.

La participation des citoyens et l'information du public constituent des éléments importants dans le rôle de l'Agence. D'où la nécessité de s'assurer que tous les citoyens sont correctement desservis.

Mesures déjà prises

L'accessibilité physique des lieux doit être interprétée de manière large incluant la dimension sociale et politique. La notion d'obstacle touche les législations, les politiques et règlements, l'accueil, l'accès à l'information, les sites Internet, ainsi que les politiques de gestion de ressources humaines.

Au début de l'année 2006, l'Agence a entrepris l'inventaire des obstacles pouvant restreindre l'accès à ses locaux ou à ses services aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Une quinzaine de personnes occupant des postes dans les 5 directions de l'Agence ont été consultées afin d'évaluer les obstacles et les actions à entreprendre pour permettre un meilleur accès aux personnes handicapées. Les conclusions de cet inventaire se retrouvent dans l'énoncé des mesures déjà prises et des mesures à entreprendre contenues dans le plan présent.

Jusqu'à présent, l'Agence a entrepris les actions suivantes :

- Deux places de stationnement sont réservées aux personnes handicapées dans le stationnement avant et 2 dans le stationnement arrière. Des panneaux de stationnement conformes au règlement P-150-5 ont été installés.
- Une rampe d'accès a été faite pour permettre l'accès en chaise roulante.
- Un ouvre-porte automatique a été installé.

- 1 ascenseur permet l'accessibilité aux personnes handicapées.

- Un cabinet adapté permet l'accès dans toutes les salles de toilette.

- Un employé de l'Agence est attitré pour répondre aux besoins particuliers des personnes ayant une incapacité et qui souhaitent assister à un C.A ou à une assemblée générale.

- Des boucles magnétiques sont mises à la disposition des personnes malentendantes lors des C.A ou de toute autre réunion à l'Agence.

- L'Agence peut, sur demande, fournir un interprète pour les personnes sourdes qui souhaitent assister au C.A..

- L'Agence peut, sur demande, traduire en braille certains documents à l'intention des personnes aveugles ou avec des difficultés de vision.

Mesures envisagées pour 2006

L'Agence doit établir des priorités afin de pallier aux obstacles qui empêchent l'accès à ses services et à ses lieux aux personnes handicapées. Certaines actions seront entreprises à court terme, alors que d'autres s'ajouteront au cours des prochaines années. Dans les sections qui suivent, nous identifions les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et mentionnons les actions que nous allons entreprendre en 2006 et au cours des années suivantes.

Coordination, approbation du plan d'action

Un coordonnateur de services aux personnes handicapées a été nommé, tel que requis par l'article 61.4 de la Loi. Un groupe de travail permanent pour la production et la mise en application du plan d'action sera formé. A chaque année, le coordonnateur, assisté de son groupe de travail, reverra l'ensemble des éléments présentés dans le plan d'action précédent. On y intégrera les obstacles à réduire ou à éliminer pour l'année à venir.

Le plan d'action annuel de l'Agence devra être adopté par le Conseil d'administration.

Diffusion du plan d'action

Conformément à la Loi, le plan d'action doit être rendu public annuellement. Il sera diffusé lors d'une conférence de presse ou sous forme de communi-

qué, selon la conjoncture. Il sera disponible en version intégrale sur le site Web de l'Agence et une attention toute particulière y sera apportée pour répondre aux besoins des personnes à vision réduite.

Ses principaux points feront l'objet d'un court document susceptible de rejoindre les personnes handicapées dans les institutions et les organismes communautaires qui apportent leur soutien à ces personnes.

Accessibilité physique des lieux

Au cours de la prochaine année, l'Agence va entreprendre d'autres actions afin de faciliter l'accès à l'immeuble et à ses locaux de la façon suivante.

- Installer un panneau d'ascenseur et des pictogrammes en braille, pour le repérage des lieux.
- Mettre une signalisation visuelle pour personnes sourdes à la réception.
- Réviser la procédure d'évacuation de l'édifice, en tenant compte du déplacement des personnes à mobilité réduite et les personnes malentendantes.
- Installer un intercom à l'extérieur afin de répondre aux demandes d'assistance.

Pratiques d'accueil

Les réceptionnistes de même que l'ensemble du personnel de l'Agence, portent une attention particulière aux personnes qui présentent une incapacité. Cependant, l'Agence n'a pas offert de formation pour répondre adéquatement aux personnes handicapées.

Lorsqu'une personne malentendante veut communiquer avec l'Agence, elle utilise un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) afin d'entrer en communication avec un téléphoniste de Bell qui traduit verbalement le texte écrit par cette personne. Il s'agit du service de relais Bell. L'exercice peut se faire dans l'autre sens, à condition que la personne que l'Agence veut rejoindre possède déjà un ATS ou un logiciel de téléphonie sur ordinateur.

Il existe d'autres systèmes qui permettent à une personne sourde mais capable de parler de s'adresser directement à son interlocuteur ou encore d'entendre son interlocuteur, même si elle a une incapacité reliée à la parole. Cependant l'Agence ne s'est encore dotée d'aucun de ces systèmes.

Certaines stratégies de communication orale simplifiée favorisent la compréhension sans avoir à utiliser d'appareil, auprès d'une personne malentendante. Ces stratégies peuvent faire l'objet de formation à l'intention des employés de l'Agence le plus fréquemment en contact avec ces personnes.

Au cours de la prochaine année, l'Agence va améliorer ses pratiques d'accueil de la façon suivante :

- Offrir une formation aux réceptionnistes et à l'agente responsable des plaintes, afin de les habiliter à mieux répondre aux personnes en fonction de leur incapacité particulière.
- Informer l'ensemble du personnel des modalités de la Loi et de l'exercice que va entreprendre l'Agence aux cours des prochaines années.
- Sensibiliser tous les employés en contact avec le public à l'importance de mieux répondre aux personnes handicapées.
- Évaluer les besoins et les obstacles dans chaque direction et les corrections à apporter.

Accessibilité aux assemblées, C.A. et réunions

Jusqu'à présent, l'Agence n'a pas reçu de demandes spécifiques venant de personnes malentendantes ou sourdes lors de C.A., d'assemblée générale ou de réunion. Elle est cependant en mesure de leur offrir gratuitement les services requis. La diffusion de la nouvelle loi et les efforts entrepris pour favoriser l'intégration des personnes handicapées devraient amener ce type de demandes.

Au cours de l'année qui vient, l'Agence s'engage à :

- Informer les personnes présentant une incapacité, des services mis à leur disposition pour leur faciliter l'accès aux réunions, C.A. et autres.
- Faciliter l'accès et l'installation des personnes en chaise roulante.

Accessibilité aux documents et services

L'accessibilité aux documents de l'Agence peut être difficile pour des personnes ayant des problèmes de vision, mais également pour les personnes éprouvant des difficultés de compréhension. L'Agence doit évaluer s'il convient de faciliter la lecture de certains documents. Jusqu'à présent, seuls de rares documents ont été traduits en braille, sur demande. La transcription des documents imprimés sous

forme de matériel adapté n'est donc pas pratique courante.

L'Office des personnes handicapées du Québec suggère d'établir une politique en matière de communication adaptée qui réponde aux besoins de personnes présentant des incapacités physiques et mentales.

Une telle politique pourrait inclure la présence de normes telles que la grosseur des caractères d'imprimerie, couleurs et contrastes, les formats audio, l'utilisation occasionnelle du braille, la communication écrite simplifiés pour les personnes ayant des problèmes de compréhension, un site Web mieux adapté, etc.

En ce qui concerne, le service des plaintes, il existe un document audio (cassette) qui explique dans le langage des signes le régime d'examen des plaintes, à l'intention des personnes malentendantes.

Au cours de l'année qui vient, l'Agence entend :

- Rendre disponibles sur demande les fichiers électroniques des documents afin de permettre aux personnes aveugles d'en prendre connaissance grâce à un système de synthèse vocale.
- Réévaluer son site Web, en améliorer le contenu et la forme pour mieux répondre aux besoins des personnes éprouvant une incapacité visuelle.
- Évaluer quels documents écrits devraient être vulgarisés à l'intention des personnes éprouvant des difficultés de compréhension.

Les actions requises suite à ces évaluations seront entreprises au cours des années à venir.

Politique d'embauche

L'Agence n'a pas de politique spécifique concernant l'embauche de personnes présentant une incapacité physique ou mentale. Il y a cependant un préjugé favorable à l'embauche ces personnes.

Depuis le 17 décembre 2005, les nouvelles dispositions de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics incluent les personnes handicapées. L'Agence doit ainsi se soumettre à ces nouvelles dispositions et favoriser l'embauche de personnes handicapées.

De plus, les organismes publics seront bientôt soumis à l'article 63 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et devront élaborer

une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées et mettre en place des objectifs de résultats.

Au cours des prochaines années, l'Agence sera amenée à :

- Établir une stratégie visant l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées et s'y conformer.

Mesures pour les années à venir

Il est encore trop tôt pour établir un inventaire serré de toutes les actions que l'Agence peut entreprendre pour bien répondre aux besoins des personnes présentant une incapacité. Un exercice en profondeur devra être fait pour évaluer les besoins des personnes selon leur type d'incapacité et voir quels efforts doivent être consentis pour mieux faciliter leur intégration. Il sera alors possible d'établir un échéancier précis des actions à venir. À la lumière de ce premier exercice nous pouvons néanmoins identifier certaines actions que l'Agence pourra entreprendre au cours des années à venir.

- Offrir une formation à l'ensemble des employés de l'Agence, afin de les habiliter à mieux répondre aux personnes en fonction de leur incapacité particulière.
- Confier à l'équipe responsable de la santé mentale l'évaluation des besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle et les actions à entreprendre pour y répondre.
- Élaborer une politique de communication adaptée aux besoins des personnes présentant une incapacité physique ou mentale.
- Offrir une formation en stratégies de communication orale simplifiée pour les réceptionnistes et certains employés susceptibles d'avoir recours à ces techniques.
- Sensibiliser les 5 centres de santé et de services sociaux (CSSS) de notre région aux impératifs de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Les mettre au courant de l'exercice que nous entreprenons et les inciter à faire de même dans leur institution.
- Acquérir un amplificateur acoustique qui facilite la communication téléphonique pour les personnes malentendantes fréquentant l'édifice.

- Mettre un appareil de télécommunication pour sourds à la disposition des employés et des personnes malentendantes. Ce système pourrait être installé dans la salle de documentation et être ainsi accessible à tous.
- Adapter certains documents écrits sous forme audio pour personnes aveugles ou à vision réduite.
- Installer une caméra permettant le contrôle et l'assistance à distance pour faciliter l'accès.
- Vulgariser certains documents à l'intention des personnes éprouvant des difficultés de compréhension.
- Produire certains documents audio à l'intention des personnes avec des problèmes de vision.
- Favoriser l'octroi de contrat à des entreprises qui embauchent des personnes ayant une déficience intellectuelle ou physique, ex. : envoi massif de matériel.

Conclusion

Ce premier exercice nous a permis de nous familiariser avec la notion même de personne handicapée. Il nous a également permis nous éclairer sur notre rôle et nos responsabilités face aux personnes présentant une incapacité. Nous avons pu évaluer ce qui a déjà été fait pour favoriser l'accès aux personnes handicapées et dégager certaines actions à entreprendre afin de rendre plus accessibles les lieux physiques, les documents, les assemblées et les services de l'Agence.

Nous n'en sommes qu'au tout début et le processus d'intégration des personnes handicapées. Des efforts devront être faits pour mieux évaluer les besoins de ces clientèles particulières, les obstacles à leur intégration et les actions qui doivent être prises. Plusieurs actions efficaces peuvent être faites à faible coût ou sans qu'il en coûte un sous et sans demander beaucoup de temps de travail au personnel. Ces actions peuvent néanmoins avoir un effet appréciable sur l'intégration des personnes ayant une incapacité.

Nous avons tous à gagner dans ce processus favorisant l'intégration et la participation dans notre société des personnes handicapées. Cette intégration s'inscrit d'ailleurs dans le mandat de l'Agence de favoriser la participation de l'ensemble des citoyens, dans le but d'améliorer leur santé et leur bien-être.