

**Plan d'action favorisant l'intégration  
des personnes handicapées 2010-2011  
de l'Agence de la santé et des services sociaux  
du Bas-Saint-Laurent**

**Plan d'action favorisant l'intégration  
des personnes handicapées 2010-2011  
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** 

**Édition produite par :**

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.agencessbsl.gouv.qc.ca

**Adopté par le conseil d'administration**

le 16 juin 2010

**ASSS.-04-10-199R**

**Réalisation**

Édith Lévesque, agente de gestion du personnel

**Collaboration**

Sylvie Dubois, agente de planification, de programmation et de recherche  
Nadia Drapeau, conseillère aux établissements  
René Dumont, directeur des affaires institutionnelles, juridiques et des communications

**Mise en page**

Georgette Gaudreault, agente administrative

© 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 978-2-923362-38-0 (version imprimée)  
ISBN 978-2-923362-39-7 (version PDF)  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010  
Bibliothèque et Archives Canada, 2010

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

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>PORTRAIT DE L'ORGANISATION .....</b>	<b>4</b>
MISSION .....	4
PLAN D'ORGANISATION .....	4
ORGANIGRAMME .....	5
<b>BILAN DU PLAN D'ACTION 2009-2010.....</b>	<b>6</b>
AUTRES MESURES NON PRÉVUES AU PLAN D'ACTION ET RÉALISÉES EN 2009-2010.....	8
<b>IDENTIFICATION DES OBJECTIFS ET MOYENS À PRENDRE POUR L'ANNÉE 2010-2011 .....</b>	<b>9</b>
<b>COORDONNATEUR DU PLAN D'ACTION .....</b>	<b>11</b>
<b>MISE À JOUR ANNUELLE .....</b>	<b>11</b>
<b>ADOPTION ET DIFFUSION .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>12</b>

## **INTRODUCTION**

Le présent plan d'action vise à effectuer le bilan du plan précédent 2009-2010 et à identifier de nouvelles mesures pour l'année 2010-2011. Il a été élaboré avec la collaboration 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 quatrième plan d'action.

## **PORTRAIT DE L'ORGANISATION**

### **Mission**

La mission, soit la raison d'être de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent, est de participer, de par ses fonctions régionales, au maintien et à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population du Bas-Saint-Laurent.

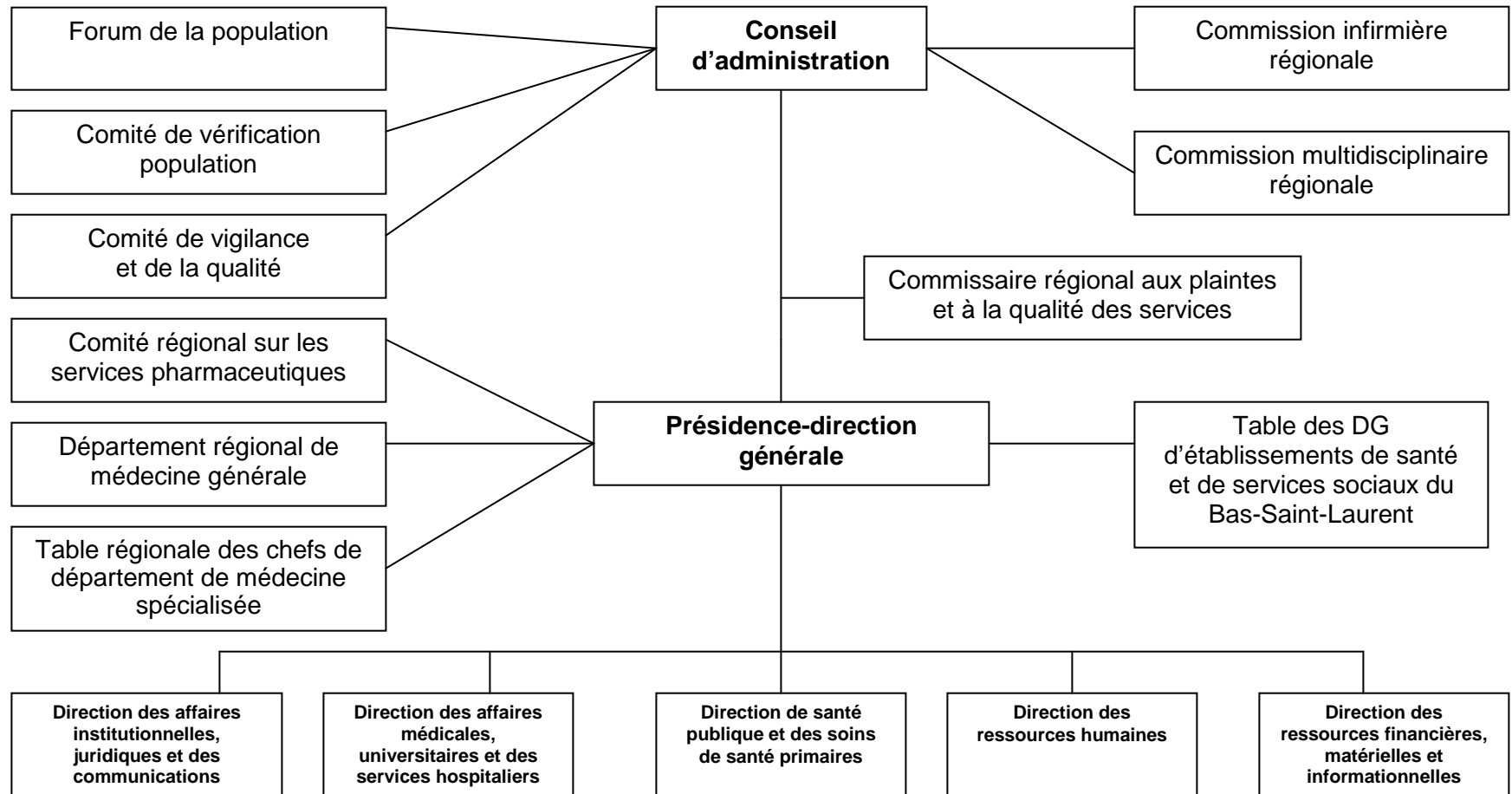
En ce sens, l'Agence exerce un rôle régional de coordination du réseau tout en introduisant un réseau local de gouvernance en vue de la mise en place des services de santé et des services sociaux de la région du Bas-Saint-Laurent, particulièrement en matière de financement, de ressources humaines et de services spécialisés.

### **Plan d'organisation**

Le plan d'organisation adopté par le conseil d'administration en décembre 2006 est toujours en vigueur. Il a été conçu afin d'assurer de façon optimale la coordination de ses différentes composantes, et ce, dans le but de réaliser les mandats qui lui sont conférés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux et par les nouvelles dispositions législatives de la Loi 83 adoptée à l'automne 2005. Toutefois, un nouvel organigramme fonctionnel a été adopté le 10 décembre 2008.

Basé sur les productions à réaliser au cours des prochaines années au regard des orientations ministérielles édictées, des règles de conduite adoptées par l'Agence dans son Code d'éthique et des enjeux régionaux conséquents, le modèle organisationnel choisi se veut un facteur facilitant dans l'accomplissement des tâches qui sont dévolues à l'Agence. Tout comme chacune des instances du réseau régional, l'Agence a besoin d'un haut niveau d'intégration de ses actions pour atteindre les meilleurs résultats. L'organigramme adopté semble être le plus susceptible de produire les résultats quantitatifs et qualitatifs attendus tant par le réseau que par notre organisation.

## Organigramme



## BILAN DU PLAN D'ACTION 2009-2010

Le bilan qui suit témoigne d'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 ».

	Réalizations	Direction responsable
<b>Accueil et moyens de communication</b>		
Accès aux documents offerts au public	<p>Rendre accessibles les documents offerts au public en format adapté, respecter et honorer la préférence du format adapté demandé par la personne handicapée dans la mesure du possible :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune demande n'a été formulée en 2009-2010.</li> </ul>	Direction des affaires institutionnelles, juridiques et des communications
Communication de personne à personne	<p>Actualiser les connaissances du personnel de l'accueil et du centre de documentation devant les problèmes rencontrés par les personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recherche documentaire et acquisition de matériel visant à favoriser les accommodements tels que : « <i>Guide de participation active des personnes handicapées du Québec</i> », Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées – Région Mauricie, 2005.</li> </ul>	Direction des ressources humaines
Communication téléphonique	<p>Offrir une formation au personnel de l'accueil et du centre de documentation pour une réponse aux personnes présentant une déficience auditive, même si l'utilisation d'un service de relais pour malentendants est prévue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel de l'accueil est informé qu'une ligne téléphonique ATS pour les personnes sourdes et malentendantes est disponible auprès de la responsable du SRIEQ, hébergée dans les locaux de l'Agence.</li> </ul>	Direction des ressources humaines
Attitude du personnel – adoption d'une approche respectueuse et adaptée	<p>Sensibiliser le personnel de l'Agence à l'égard de l'intégration sociale des personnes handicapées dans le cadre des semaines thématiques concernées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À l'occasion de la « <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> », l'ensemble du personnel a reçu, en version électronique, divers documents de sensibilisation et de conseils généraux visant à lui permettre de collaborer plus facilement avec les personnes handicapées.</li> </ul>	Direction des ressources humaines

Site Internet	Développer une section du site Internet pour informer les personnes handicapées sur des sujets qui les concernent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non réalisé.</li> </ul>	Direction des affaires institutionnelles, juridiques et des communications
Accès aux documents et aux services offerts au public	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 ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune plainte n'a été reçue.</li> </ul>	Direction des affaires institutionnelles, juridiques et des communications
<b>Approvisionnement en biens et services accessibles</b>		
Processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services	Prévoir et tenir compte de l'accessibilité des personnes handicapées au cours d'un processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet de modification de la politique d'achat de l'Agence afin d'inclure le principe directeur suivant :  « <i>La considération par l'agence que, dans tous les processus d'acquisition de biens et de services, nous avons une préoccupation de les rendre accessibles aux personnes handicapées.</i> »</li> </ul>	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles
<b>Intégration à l'emploi</b>		
Intégration à l'emploi	Favoriser l'emploi à des clientèles-stagiaires ayant une incapacité : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et accompagnement de stagiaires desservis par le CRDITED BSL.</li> </ul>	Direction des ressources humaines
<b>Accessibilité des lieux</b>		
Accessibilité des lieux au siège social de l'Agence	Annonciateur vocal dans l'ascenseur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'installation a été réalisée.</li> </ul>	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles

## Autres mesures non prévues au plan d'action et réalisées en 2009-2010

Considérant que la production de ce plan d'action s'inscrit dans un processus continu et évolutif, d'autres mesures non prévues dans le plan d'action ont été entreprises dans le but d'améliorer, pour les personnes handicapées, leur intégration sociale.

	Réalizations	Direction responsable
<b>Accueil et moyens de communication</b>		
Accès aux services offerts aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Agence héberge dans ses locaux de l'édifice du 288, rue Pierre-Saindon, la personne embauchée par le SRIEQ et responsable de dispenser les services d'interprétariat dans la région du Bas-Saint-Laurent.</li> </ul> <p>Cette mesure permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ sensibiliser le personnel de l'Agence aux réalités liées à la déficience auditive;</li> <li>○ accroître l'accès aux services à la clientèle des personnes sourdes et malentendantes.</li> </ul>	Direction des ressources humaines
Communication avec les personnes ayant une déficience auditive	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Session d'information visant à outiller les personnes responsables de l'accueil afin qu'elles puissent répondre adéquatement aux personnes sourdes ou malentendantes;</li> <li>• Élaboration d'une procédure d'accueil et de prise de message adaptée au besoin des personnes sourdes et malentendantes qui se présentent à l'accueil de l'Agence.</li> </ul>	Direction des ressources humaines
<b>Accessibilité des lieux (Agence et établissements de la région)</b>		
Accessibilité des lieux de l'Agence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réception de l'édifice du 288, rue Pierre-Saindon a été réaménagée au rez-de-chaussée afin d'augmenter la visibilité des bureaux de l'Agence et offrir un lieu d'accueil, d'orientation et d'attente.</li> </ul>	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles
Accessibilité des lieux de l'ensemble des établissements de SSS sur le territoire du Bas-Saint-Laurent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les établissements du Bas-Saint-Laurent ont déposé un plan d'investissement de dix (10) ans afin de se conformer aux normes d'accessibilité des lieux;</li> <li>• L'Agence a déposé un plan régional de dix (10) ans au MSSS.</li> </ul>	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles

## IDENTIFICATION DES OBJECTIFS ET MOYENS À PRENDRE POUR L'ANNÉE 2010-2011

L'objectif général du plan d'action est de créer un environnement favorable aux personnes présentant un handicap, soit pour y travailler, assister à des réunions ou y recevoir un service.

La présente section représente les objectifs de travail pour la prochaine année et les moyens à prendre pour les mettre en place, les responsables et les échéanciers.

OBJECTIF	MOYEN	Échéancier	Direction responsable
<b>Accueil et moyens de communication</b>			
Rendre disponible en médias substitués les documents offerts au public	Respecter et honorer la préférence du format adapté demandé par la personne ayant une déficience, dans la mesure du possible;	En continu	Direction des affaires institutionnelles, juridiques et des communications
	Effectuer la recherche en vue de documenter les procédures à suivre pour répondre rapidement à une demande d'adaptation d'un document afin de réduire les délais d'attente.	2010-2011	Direction des ressources humaines
Rendre le site Internet de l'Agence informatif pour les personnes ayant une déficience	Ajouter des hyperliens pertinents sur le site Internet de l'Agence pour faciliter l'accès à l'information.	2010-2011	Direction des affaires institutionnelles, juridiques et des communications
Favoriser les communications avec les personnes ayant une déficience auditive	<p>Informar le personnel sur la possibilité de recourir au relais téléphonique Bell lorsque l'interlocuteur est une personne sourde ou malentendante;</p> <p>Rendre disponible, pour le personnel de l'accueil, le numéro suivant : Relais Bell : 1 800 855-0511;</p> <p>Familiariser le personnel avec certains signes du langage signé du Québec (LSQ) les plus couramment utilisés.</p>	2010-2011	Direction des ressources humaines
Adopter une attitude d'une approche respectueuse et adaptée par le personnel	Sensibiliser le personnel de l'Agence à l'égard de l'intégration sociale des personnes handicapées dans le cadre des semaines thématiques.	En continu	Direction des ressources humaines

OBJECTIF	MOYEN	Échéancier	Direction responsable
Favoriser l'accès aux documents et aux services offerts au public	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 ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.	2010-2011	Direction des affaires institutionnelles, juridiques et des communications
Favoriser l'inclusion des personnes handicapées lors de la tenue de réunions, rencontres, sessions d'information, etc.	Proposer des mesures d'adaptation et d'accommodement spécifiques selon les types de limitation par le biais d'une documentation simple et pertinente.	2010-2011	Direction des ressources humaines
<b>Accessibilité des lieux (Agence et établissements de la région)</b>			
Prévoir et tenir compte de l'accessibilité des personnes ayant une déficience au cours d'un processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services	Adopter la politique d'achat modifiée par l'ajout d'un principe directeur :  <i>« La considération par l'agence que, dans tous les processus d'acquisition de biens et de services, nous avons une préoccupation de les rendre accessibles aux personnes handicapées. ».</i>  Actualiser celui-ci dans les différents secteurs concernés.	2010-2011	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles
Améliorer l'accessibilité des lieux de l'ensemble des établissements de SSS sur le territoire du Bas-Saint-Laurent	S'assurer du respect des plans d'investissements des établissements reliés à l'accessibilité des lieux.	En continu pour les 10 prochaines années 2009-2019	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles
<b>Intégration à l'emploi</b>			
Favoriser l'intégration à l'emploi des personnes handicapées	Accueillir et accompagner des stagiaires desservis par le CRDITED BSL afin de développer et maintenir leurs capacités.	En continu	Direction des ressources humaines

## **COORDONNATEUR DU PLAN D'ACTION**

Pour faciliter les travaux d'élaboration du plan d'action, un membre de la Direction des ressources humaines est nommé. Il lui est confié l'agencement de l'ensemble des éléments du plan d'action et une bonne organisation des différentes étapes liées à son élaboration, à sa mise en œuvre et à son suivi.

Afin de s'assurer du suivi des actions, le coordonnateur du plan d'action collabore avec le personnel des différentes directions telles que définies dans l'organigramme.

## **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.

## **ADOPTION ET DIFFUSION**

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

- Le plan d'action est déposé dans la section « documentation / publications » du site Internet de l'Agence : [www.agencesssbsl.gouv.qc.ca](http://www.agencesssbsl.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 à l'effet d'informer le coordonnateur du plan d'action de tout obstacle pouvant être identifié suite à des constats ou des commentaires de collègues externes vivant avec un handicap;
- Une correspondance est expédiée aux directions générales des établissements, 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 nous transmettre leurs commentaires.

Le présent plan d'action entre en vigueur à la date où il est adopté par le conseil d'administration.

## 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 quatrième 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'élaboration de ce plan constitue une opportunité de poursuivre et d'intensifier les initiatives entreprises par notre organisation.

Rappelons que celui-ci ne dresse pas une liste exhaustive des besoins. Son contenu possède un caractère évolutif et nous encourageons les personnes handicapées, leur famille, les organismes qui les représentent ainsi que le public à nous transmettre leurs commentaires permettant d'alimenter la démarche.