



**Plan d'action du ministère
de la Santé et des
Services sociaux
conformément à la loi
assurant l'exercice
des droits des personnes
handicapées en vue de
leur intégration scolaire,
professionnelle et sociale**



**Plan d'action du ministère
de la Santé et des
Services sociaux
conformément à la loi
assurant l'exercice
des droits des personnes
handicapées en vue de
leur intégration scolaire,
professionnelle et sociale**

Décembre 2005

Mise à jour avril 2006

**Santé
et Services sociaux**

Québec



Édition produite par :

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Ce document est disponible uniquement en version électronique.

www.msss.gouv.qc.ca section **Documentation**, rubrique **Publications**.

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

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

Bibliothèque nationale du Canada, 2006

ISBN-13 : 978-2-550-47523-1 (version PDF)

ISBN-10 : 2-550-47523-2 (version PDF)

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

© Gouvernement du Québec, 2006

1. INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E20.1) stipule, aux articles 26.5 et 61.1, que :

26.5 Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accompagnement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public.

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.

Le présent rapport établit donc ce plan d'action pour l'année 2006 pour le Ministère et les organismes qu'il dessert, l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé, le Commissaire à la santé et aux services sociaux (en remplacement du Conseil de la santé et du bien-être et du Conseil médical) ainsi que le Conseil du médicament.

2. LA MISSION DU MINISTÈRE

Le rapport annuel de gestion 2004-2005 du Ministère précise que :

Le Ministère a pour mission de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être des Québécoises et des Québécois en rendant accessibles un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

En fonction de sa mission, le rôle premier du ministère est de voir au bon fonctionnement du système de santé et de services sociaux du Québec. Il doit, en outre, établir les priorités et les orientations dans les domaines des services sociaux et de la santé ainsi que dans le domaine de la santé publique. Il veille à leur mise en œuvre auprès des agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux et auprès des établissements. Le Ministère évalue également les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.

Le Ministère peut aussi proposer à l'État et aux autres acteurs sociaux des priorités d'intervention pour agir positivement sur les conditions qui favorisent la santé et le bien-être de la population.

Plus précisément, la mission du Ministère est plutôt orientée vers le réseau de la santé et des services sociaux et ses différents établissements et intervenants que vers la population en général.

Quant aux services directs à la population, les principaux sont :

- les renseignements généraux sur les services de santé et les services sociaux ;
- les renseignements et l'aide en matière d'adoption internationale ;
- les renseignements sur les services de transfert entre les centres de radio-oncologie ;
- l'indemnisation des victimes d'immunisation (vaccins) ;
- les renseignements se rapportant à la Loi sur le tabac.

Pour exercer cette mission, le Ministère dispose d'un effectif autorisé total de 881 postes. Son personnel est réparti dans six édifices de Québec et quatre édifices de Montréal. La majorité du personnel toutefois, soit 75 %, est localisé à l'édifice Catherine-de Longpré et au Mil-Cinq, sis respectivement au 1075 et au 1005 chemin Sainte-Foy, à Québec.

3. LES CLIENTÈLES VISÉES

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Ministère est donc établi pour celles-ci en leur qualité de demandeurs de ces services directs à la population, de visiteurs pouvant se présenter au Ministère pour obtenir des services ou participer à des groupes de travail, ou d'employés.

4. LA NOTION D'OBSTACLES EN RAPPORT AVEC CELLE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Aux fins d'application de la Loi, une personne handicapée est définie comme :

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.

Selon la classification du Réseau international sur le processus de production du handicap, les types de handicap peuvent être liés entre autres :

- à l'audition ;
- à la vision ;
- au langage ;
- aux activités motrices ;
- aux activités intellectuelles ;
- à la santé mentale ou au comportement.

La détermination des obstacles et leur réduction visent donc à adapter davantage l'offre de service à ces personnes sur le plan de l'accessibilité.

5. LES ACTIONS DU MINISTÈRE EN CE SENS JUSQU'À CE JOUR

L'élaboration du plan d'action

Pour élaborer ce plan d'action, les autorités ont mis sur pied un groupe de travail composé d'un représentant de la Direction du budget et des ressources matérielles, d'un représentant de la Direction des activités communautaires et des personnes handicapées et d'un représentant de la Direction des services au personnel. Le premier, pour son rôle dans la mise en place et le suivi des mesures de réduction des obstacles pour les personnes handicapées, est l'interlocuteur du Ministère auprès des propriétaires des immeubles qui abritent les locaux du Ministère. Le deuxième, de par la nature du mandat de son unité administrative, qui est notamment de définir les orientations du Ministère pour le réseau et ses établissements et intervenants relativement aux personnes handicapées, est bien au fait de la nature des besoins de cette clientèle. Le troisième agit à titre de coordonnateur du projet.

L'adaptation des locaux

Les obstacles reliés à une déficience motrice

L'adaptation des locaux à la condition des personnes handicapées est une préoccupation prise en charge depuis un certain nombre d'années. La Société immobilière du Québec, gérante de l'occupation immobilière pour les composantes de la fonction publique du Québec, a introduit dans ses devis certaines conditions minimales au regard de l'accès pour les personnes ayant des incapacités motrices, notamment en ce qui concerne les rampes d'accès aux édifices et, de plus en plus, l'ouverture automatique des portes. La rénovation complète des édifices Catherine-de Longpré et Mil-Cinq, principaux édifices abritant le personnel et les activités du Ministère, fut également l'occasion pour les autorités de recenser, de façon pratique, les besoins de son personnel handicapé et de répondre à la plupart de ces besoins. Ainsi, l'accès aux édifices et à chacun des étages a été facilité par l'introduction de mécanismes d'ouverture automatique des portes. Une des rampes d'accès a été réaménagée de façon à en réduire la pente. Les seuils de porte des toilettes ont également été rabaissés pour en faciliter le passage. Sur les étages où travaillent des personnes ayant des incapacités motrices, l'aire de la cuisine réservée au personnel a été adaptée afin que celles-ci puissent disposer d'un four micro-ondes à une hauteur convenant à leur condition. Par ailleurs, lorsqu'une personne handicapée est affectée à un nouvel emploi ou qu'elle est déplacée dans un autre lieu physique, le personnel de la Direction du budget et des ressources matérielles porte une attention particulière aux besoins de cette personne dans l'aménagement de son poste de travail.

Les obstacles reliés à une déficience visuelle

Pour ce qui est des incapacités reliées à la vision, le code braille a été introduit sur les panneaux de commande des étages à l'intérieur des ascenseurs. Également, tant à l'édifice Catherine-De Longpré qu'au Mil-Cinq, un message vocal indique, à l'intérieur d'un des ascenseurs, le numéro de l'étage. Quant à l'employé ayant une déficience visuelle, son poste de travail (ordinateur) a été adapté à sa situation en collaboration avec le personnel de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec.

Les obstacles reliés à une déficience auditive

En ce qui concerne les employés ayant une déficience auditive, leur poste téléphonique a été adapté à leur situation par l'ajout d'un amplificateur de son. De plus, des services d'interprétariat sont disponibles pour les rencontres avec des membres du personnel du Ministère.

Les obstacles reliés à un problème de santé mentale

Dans le cadre du présent plan d'action sont d'abord visées les personnes ayant des incapacités significatives et persistantes. Cela n'empêche aucunement l'instauration de mesures pour les personnes éprouvant des problèmes temporaires, mais ce ne sont pas ces situations qui sont couvertes par la loi de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Les situations d'urgence

Pour les situations d'urgence qui nécessitent l'évacuation des locaux, chacun des employés du Ministère ayant une déficience physique ou un problème de santé mentale a été jumelé à un autre employé dont le poste est situé à sa proximité, afin de lui faciliter l'exercice des mesures d'évacuation.

6. LES ACTIONS DU MINISTÈRE ORIENTÉES VERS LE RÉSEAU ET SES ÉTABLISSEMENTS

La Direction des activités communautaires et des personnes handicapées a notamment pour mandat de définir pour le réseau de la santé et des services sociaux les orientations en matière de services aux personnes handicapées.

À cette fin, elle a produit les documents et outils suivants (dans la version électronique de ce rapport, les documents de la présente section indiqués en caractères gras conduisent, par hyperlien, à leur version électronique sur le site Internet du Ministère).

1. ***Pour une véritable participation à la vie de la communauté : un continuum intégré de services en déficience physique*** (orientations ministérielles de 1995) clarifie les grands principes qui fondent l'organisation des services et présente la gamme des services nécessaires à la personne ayant une déficience physique.
2. ***Pour une véritable participation à la vie de la communauté. Orientations ministérielles en déficience physique : objectifs 2004-2009*** (diffusé en 2003).
Le document propose, en continuité avec les Orientations de 1995, des objectifs qui se rapportent à l'ensemble des éléments du continuum de services en déficience physique et qui s'adressent à chacun des acteurs concernés : agences régionales, établissements, associations, milieu communautaire. Ces objectifs devraient permettre, grâce à leur intégration aux plans régionaux, que soient fournies aux personnes ayant une déficience physique, à leur famille et à leurs proches des réponses plus satisfaisantes et mieux adaptées à leurs besoins particuliers en services de santé et en services sociaux¹. Ils visent

1. Les services nécessaires et suffisants, en somme.

ainsi à favoriser la participation pleine et entière de ces personnes à la vie de la communauté.

3. **La politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches** a été publiée en juin 2001 sous le titre *De l'intégration sociale à la participation sociale*. Elle s'inscrit dans la continuité des Orientations ministérielles de 1988 publiées sous le titre *L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle : un impératif humain et social*.

Le grand objectif qui coiffe cette politique, c'est que les personnes ayant une déficience intellectuelle puissent obtenir facilement les services que requiert leur condition sans avoir à frapper à plusieurs portes. Cela suppose une excellente articulation des interventions de l'ensemble des professionnels et des établissements en cause, ainsi qu'une bonne concertation avec l'ensemble des ressources de la communauté. Une telle orientation vise à favoriser le développement optimal du potentiel des personnes ayant une déficience intellectuelle de même que leur participation à la vie collective. Les familles et les proches ne sont pas oubliés puisque la politique insiste sur la nécessité de les soutenir adéquatement.

En s'appuyant sur les étapes importantes franchies depuis le milieu des années 1980 pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle, de leur famille et des autres proches, et en tenant compte de l'évolution de leurs besoins, la présente politique vient appuyer les efforts de l'ensemble des intervenantes et intervenants pour maintenir et améliorer les services du réseau de la santé et des services sociaux.

4. Le *Plan d'action de la politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leur famille et aux autres proches* donne un aperçu du chantier à mettre en branle, sur un horizon de cinq ans, pour répondre aux objectifs de la politique.
5. En 2003, le ministère de la Santé et des Services sociaux publiait *Un geste porteur d'avenir. Des services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement, à leurs familles et à leurs proches*. Ce document, issu des travaux d'un comité consultatif national sur l'organisation des services aux personnes présentant un trouble envahissant du comportement (TED), reprend les grandes lignes de *L'organisation des services aux personnes autistes, à leur famille et à leurs proches. Guide de planification et d'évaluation* de 1996. Il fournit les bases d'une organisation de services qui tienne compte de l'évolution des connaissances dans le domaine des TED et de certains changements survenus dans l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux.

Les objectifs des orientations ministérielles et du plan d'action sont :

- offrir aux personnes visées, et ce, dans leur communauté, la gamme des services dont elles ont besoin ;
- fournir aux personnes visées des outils de nature à soutenir adéquatement le développement optimal de leur potentiel et leur processus d'intégration sociale ;
- offrir un soutien adéquat aux familles et aux proches ;
- favoriser une collaboration entre les secteurs d'intervention (services de garde, éducation, travail, etc.) et les différents acteurs de la communauté.

6. La politique de soutien à domicile

En 2003, le ministère de la Santé et des Services sociaux publiait la *Politique de soutien à domicile*. Les services de soutien à domicile sont offerts aux personnes sur la base des besoins. Il est de la responsabilité du CLSC d'organiser l'offre de services à domicile sur son territoire. Parmi la gamme de services disponibles et organisés sur une base locale se retrouvent les services d'aide à domicile.

Selon les besoins de la personne, ses choix, sa capacité de gérer, différentes modalités de prestation de services sont possibles, dont l'allocation directe/chèque emploi-service pour des services d'assistance personnelle, d'aide domestique ou de présence surveillance.

Les services d'aide à domicile et le chèque emploi-service

Depuis 1998, toutes les personnes qui reçoivent des services par allocation directe utilisent le chèque emploi-service comme système de gestion de la paie. Ces services s'adressent particulièrement aux personnes handicapées et aux personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement.

7. La planification stratégique 2005-2010 du MSSS prévoit en outre des mesures particulières pour les personnes handicapées, lesquelles se sont traduites dans les ententes de gestion avec les agences régionales.
8. Le Ministère a également fait connaître le [Plan d'action en santé mentale](#).

7. LES ACTIONS DU MINISTÈRE AVEC LES PARTENAIRES

La présente section décrit les actions du Ministère avec les partenaires. Elle réaffirme l'engagement du Ministère à collaborer à la réalisation d'actions déjà en cours et confirme son engagement pour d'autres collaborations.

1. L'entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

L'entente porte sur toutes les dimensions de l'intervention touchant le développement des jeunes, soit la promotion de la santé et du bien-être, l'éducation, la prévention ainsi que les services d'adaptation et de réadaptation. Les jeunes sont au centre des valeurs et des actions qui y sont proposées. Tout doit être mis en œuvre pour réunir les conditions propices à leur épanouissement. L'entente sur la complémentarité des services offerts par

le réseau de l'éducation et le réseau de la santé et des services sociaux vise donc à obtenir une vision commune et globale des besoins des jeunes et de leur famille ainsi qu'à préciser les responsabilités particulières et conjointes des partenaires, et ce, dans une perspective de continuité et de coordination des interventions. Les partenaires des deux réseaux doivent donc mettre en œuvre ensemble les moyens nécessaires afin que tous les jeunes aient accès, au moment opportun, aux services dont ils ont besoin, de façon à éviter que certains soient laissés sans réponse adaptée à leurs besoins.

L'engagement du Ministère est de s'inscrire en soutien à son réseau pour l'implantation de l'entente.

2. Le développement de l'employabilité et l'intégration en emploi des personnes handicapées

L'intégration en emploi est une forme de participation sociale. À cet effet, le ministère de la Santé et des Services sociaux s'engage à collaborer avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, et éventuellement avec d'autres partenaires, à l'élaboration d'un plan d'action conjoint pour soutenir le parcours vers l'emploi ainsi que la participation sociale des personnes ayant une limitation fonctionnelle

Le Ministère s'engage également à la poursuite de l'objectif de 2 % de personnes handicapées au sein de la fonction publique.

8. LE PLAN D'ACTION DU MINISTÈRE POUR 2006

La section qui suit présente les actions que prévoit entreprendre le Ministère dans la détermination des obstacles à l'intégration des personnes handicapées et dans les mesures en vue de les réduire. Cette section a été élaborée à partir des besoins déjà exprimés par le personnel concerné et à partir des constats faits par les membres du groupe de travail.

Les obstacles reliés à l'ensemble des handicaps

Soucieuses d'améliorer les conditions des employés présentant des incapacités significatives et persistantes, les autorités conviennent de procéder à un sondage auprès de ces derniers afin de revoir, en 2006, les principaux obstacles à leur intégration et de mettre à jour les moyens de réduire ces obstacles. Les autorités pourront y donner suite dans la mesure de leur faisabilité et des ressources financières disponibles.

Elles conviennent également de requérir auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec une inspection des locaux relativement à certaines matières afférentes.

Par ailleurs, la Direction du budget et des ressources matérielles conviendra avec les agences de sécurité dont les agents sont postés à l'entrée des édifices Catherine-De Longpré et Mil-Cinq des modalités d'accompagnement sur les étages pour les visiteurs ayant une déficience visuelle, auditive, du langage et de la parole, ou autre.

La Direction du budget et des ressources matérielles demeurera à l'écoute de ses requérants pour toute question ponctuelle en ces matières.

Les obstacles reliés à une déficience motrice

À l'heure actuelle, les postes de péage des stationnements des édifices Catherine-De Longpré et Mil-Cinq sont difficiles d'accès pour les personnes à mobilité réduite. La Direction du budget et des ressources matérielles négociera avec la Société Parc Autos un accès sans frais à ces stationnements pour les personnes munies de l'identifiant approprié.

Une attention particulière sera exigée des exploitants des bâtisses pour qu'ils veillent au déneigement adéquat des rampes d'accès.

Les obstacles reliés à une déficience visuelle

Afin d'accroître le service aux personnes ayant une déficience visuelle, la Direction des activités communautaires et des personnes handicapées évaluera avec la Direction des communications, dans la mesure des ressources financières disponibles, quelles publications d'intérêt devraient être traduites en braille. Un calendrier de réalisation pourrait être établi à cet effet. Des cartes professionnelles pourront aussi afficher le braille pour le personnel qui le demande.

En outre, dans le cadre de la mise en application des mesures découlant de l'article 26.5 de la Loi, la Direction des communications, à titre de responsable de la vitrine Internet, veillera à ce que la diffusion électronique des informations et des documents hébergés sur le site du Ministère soit faite en conformité avec les normes W3C. Des mesures raisonnables d'accommodement favoriseront ainsi une plus grande accessibilité aux informations diffusées directement à la population sur le Web.