

PLAN D'ACTION 2007-2008
de l'Agence de la santé et des services sociaux de
Chaudière-Appalaches
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Adopté par le conseil d'administration, le 20 juin 2007

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

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
Bibliothèque et Archives Canada, 2007

ISBN 978-2-89548-421-9 (version imprimée)
ISBN 978-2-89548-422-6 (version pdf)

Document déposé à Santécom (<http://www.santecom.qc.ca>)

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2007

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	iii
PRÉAMBULE.....	1
INTRODUCTION.....	3 – 4
1. Portrait de l'Agence et des secteurs d'activité.....	6 – 7
La mission et les mandats de l'Agence.....	6 - 7
La description des directions.....	7 - 8
2. Bilan du plan d'action effectif du 1 ^{er} janvier 2006 au 31 mars 2007.....	10 - 17
3. Identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées.....	18
4. Niveau de priorité de chaque obstacle identifié selon les critères retenus par l'Agence et description des mesures envisagées devant être actualisées de janvier 2006 au 31 mars 2007.....	20
<i>Niveau de priorité 1</i>	21
<i>Niveau de priorité 2</i>	22-23
5. Suivi de la mise en œuvre du plan d'action.....	24
6. Production annuelle du plan d'action.....	24
7. Diffusion du plan d'action.....	24
CONCLUSION.....	25
ANNEXE.....	26-27

PRÉAMBULE

L'intégration sociale pleine et entière des personnes handicapées n'est pas encore une réalité, et ce, malgré les importants progrès réalisés en ce sens depuis les 25 dernières années. Aujourd'hui encore, ces personnes sont souvent confrontées à un environnement social et physique parsemé d'obstacles qui nuisent à leur intégration. Par le fait même, elles se voient fréquemment contraintes de limiter ou de réduire leurs activités tant sociales que professionnelles ou scolaires, refrénant du même coup leurs aspirations à vivre une vie qui corresponde à leur idéal et leur désir de participer plus activement à la société et d'y apporter une contribution à la fois unique et significative. La réduction, l'élimination et la prévention des obstacles à l'intégration constituent donc une démarche essentielle si on veut offrir aux personnes handicapées des opportunités égales de participation à toutes les dimensions de la vie.

La sanction, en décembre 2004, du projet de loi n° 56 a eu pour effet de modifier substantiellement la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et de spécifier que leur intégration à la société doit se faire au même titre que pour tous les citoyens. Entre autres, pour des ministères, des organismes publics et des municipalités, cela se traduit par l'adoption, sur une base annuelle, d'un plan d'action destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Plus particulièrement, la loi prévoit que ce plan d'action doit identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et les mesures qui seront prises dans la prochaine année pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.

Le 14 décembre 2005, le conseil d'administration de l'Agence adoptait son premier *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'Agence de la santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches*. Le document traçait un portrait de l'organisation et des obstacles physiques et sociaux en matière d'accès à l'égalité en emploi, à l'information et aux services offerts aux personnes handicapées. De plus, il identifiait les mesures à prendre, de janvier 2006 au 31 mars 2007, afin de réduire au maximum les obstacles identifiés.

Le présent document vise à effectuer le bilan de cette première année du plan d'action et à identifier les mesures qui constitueront les priorités de l'année 2007-2008. Il a été élaboré grâce à la collaboration de représentants de plusieurs directions que nous désirons remercier : M. Alain Leboeuf, de la Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles, de même que M^{mes} Pascale Loubert et Louise Rondeau, de la Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel. M. Alain Turbide joindra le comité pour l'année 2007-2008, en tant que représentant de la Direction de santé publique et de l'évaluation et M^{me} Jocelyne Ouellette remplacera M. Leboeuf.

INTRODUCTION

L'article 61.1 de la Loi (L.R.Q., c. E-20.1) prévoit que les ministères, la grande majorité des organismes publics, ainsi que les municipalités les plus peuplées adoptent et rendent public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Article 61.1

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité qui compte au moins 15 000 habitants adoptent, 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.

La production du plan d'action vise à identifier les principaux obstacles et à préciser les moyens privilégiés par l'organisation pour favoriser l'intégration des personnes handicapées et assurer leur pleine participation à la société, au même titre que tous les citoyens.

Ce plan permet également de planifier les actions à entreprendre à court, moyen et long terme. Ainsi, le plan d'action établit la meilleure voie à suivre pour passer de la situation actuelle à la situation souhaitée, de regrouper les efforts d'amélioration, passés et à venir, de les documenter, de mieux cibler les objectifs à atteindre et de favoriser la cohérence des actions. À noter que le plan d'action constitue un exercice évolutif, lequel pourra être bonifié au fil des ans.

Plusieurs ministères, organismes publics et municipalités comptent déjà à leur actif des réalisations qui ont eu un impact majeur sur la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

L'Office des personnes handicapées du Québec a rendu disponible trois documents de références. En outre, des conseillers de cet organisme ont soutenu l'Agence dans le processus de révision du plan d'action.

Pour l'année 2006-2007, la Direction des services sociaux et communautaires était responsable de l'élaboration du plan d'action. À compter de l'année 2007-2008, la Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel prendra en charge son élaboration, son suivi et sa mise en place. À cet effet, elle nommera un nouveau coordonnateur, qui sera appuyé par un groupe de travail, composé d'une personne désignée par direction.

Le plan d'action traite des sujets suivants :

- un portrait de l'Agence et des secteurs d'activité;
- un bilan des mesures actualisées de janvier 2006 au 31 mars 2007;
- une identification des obstacles toujours présents à l'intégration des personnes handicapées;
- un niveau de priorité de chaque obstacle identifié selon les critères retenus par l'Agence et une description des mesures envisagées devant être actualisées du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008;
- une description des mesures prises au cours des dernières années afin d'améliorer l'accessibilité ou la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées (en annexe).

1. Portrait de l'Agence et des secteurs d'activité

Cette section présente la mission, les mandats de l'Agence, de même que les secteurs d'activité des cinq directions concernées.

La mission et les mandats de l'Agence

Mission :

- « Veiller à l'amélioration de la santé et du bien-être de toute la population de la région et de ses conditions sociosanitaires ».

Mandats :

Les principaux mandats de l'Agence sont définis à l'article 340 de la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2).

L'Agence est instituée pour exercer les fonctions nécessaires à la coordination et à la mise en place des services de santé et des services sociaux de sa région, particulièrement en matière de financement, d'allocation des ressources humaines et de services spécialisés. À cette fin, l'Agence a pour objet :

- d'assurer la participation de la population à la gestion du réseau;
- d'assurer le respect des droits des usagers;
- de s'assurer d'une prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux;
- de faciliter le développement et la gestion des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux;
- d'élaborer le plan stratégique pluriannuel et d'en assurer le suivi;
- d'allouer les budgets destinés aux établissements, les subventions aux organismes communautaires et aux ressources privées;
- de coordonner les activités médicales particulières;
- de coordonner les activités des établissements, organismes communautaires, ressources intermédiaires et résidences privées;
- de coordonner les services avec ceux offerts dans les autres régions;
- de mettre en place les mesures visant la protection de la santé publique et la protection sociale;
- d'assurer une gestion économique et efficiente des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles;
- d'exercer les responsabilités prévues à la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence;
- d'évaluer les résultats de la mise en œuvre de son plan stratégique;
- d'assurer la reddition de comptes;

- de soutenir les établissements dans l'organisation des services;
- d'intervenir auprès des établissements pour favoriser la conclusion d'ententes de services visant à répondre aux besoins de la population, à défaut, conformément à l'article 105.1, de préciser la contribution attendue de chacun des établissements;
- de permettre aux établissements l'utilisation de nombreux modèles d'ententes types;
- de s'assurer des mécanismes de référence et de coordination des services entre les établissements;
- de développer des outils d'information et de gestion pour les établissements;
- de développer des mécanismes pour informer la population et pour connaître sa satisfaction;
- de développer des mécanismes de protection, de promotion et de défense des droits des usagers;
- d'exécuter tout autre mandat que le ministre lui confie.

La description des directions

La *Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel* joue un rôle d'interface avec les élus, les usagers et la population en général. Le fondement de cette direction repose sur une préoccupation de support au fonctionnement des mécanismes de participation de la population, de respect des droits des usagers et du bon fonctionnement des liens interdirectionnels de l'Agence. Son mandat couvre, notamment, le support à la participation de la population, la protection des droits des usagers, la qualité des services, l'accès à l'information, les relations publiques, les communications internes et externes, les services juridiques, l'accueil et la téléphonie, la gestion des ressources humaines (internes et support au réseau), la planification stratégique pluriannuelle et la coordination des ententes de gestion.

La *Direction des services de santé et de médecine universitaire* est responsable de la planification régionale de services de santé, de la coordination des services préhospitaliers d'urgence, des interventions de sécurité civile pour le réseau et des activités médicales particulières. Elle gère l'intégration des priorités ministérielles et régionales reliées à la planification, la coordination, la continuité et l'accessibilité aux programmes et services en santé physique.

La *Direction des services sociaux et communautaires* a le mandat de planifier l'offre régionale des services sociaux et communautaires et d'en coordonner l'organisation. Elle assume donc les responsabilités relatives à la planification, l'organisation et la coordination des programmes de services aux personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement, aux jeunes en difficulté, à la violence faite aux femmes et agressions sexuelles, aux dépendances, en déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement, en déficience physique et aux services généraux.

La *Direction de santé publique et de l'évaluation* a pour mission de coordonner l'organisation des services de santé publique de la région et offrir les services de santé publique de 2^e ligne consistant principalement à informer la population et les décideurs, à prendre les mesures de protection nécessaires, à assurer une expertise en prévention et

promotion de la santé aux fins notamment de favoriser l'action intersectionnelle pouvant avoir un impact sur la santé et le bien-être de la population de la région.

La *Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles* a, quant à elle, pour mission d'assurer la répartition des ressources financières allouées pour la réalisation du plan stratégique pluriannuel de l'Agence, l'allocation des budgets de fonctionnement des établissements publics et privés conventionnés de la région et l'administration et le financement des dépenses d'immobilisation des établissements de la région. Elle assume aussi les responsabilités de gestion des ressources financières, matérielles et informationnelles des technologies de l'information et des télécommunications et du technocentre régional.

En date du 3 février 2007, 111 personnes à temps complet étaient à l'emploi de l'Agence (cadres et employés réguliers). À ce nombre, s'ajoutaient 12 personnes à temps partiel régulier, une personne en sécurité d'emploi et 78 personnes occupant un poste occasionnel.

2. Bilan du plan d'action effectif du 1^{er} janvier 2006 au 31 mars 2007

Les obstacles identifiés dans le plan d'action 2006-2007 pouvaient se regrouper selon trois grands secteurs : les ressources humaines, les ressources matérielles et l'accessibilité des lieux.

Nous retrouvons donc, dans ce bilan, un rappel des obstacles pour chacun de ces secteurs, les activités réalisées et les résultats atteints ainsi qu'une brève analyse des écarts observés. Enfin, un tableau présente une synthèse de ces informations.

2.1 Actions posées en regard de l'accessibilité des lieux

2.2.1 Rappel des obstacles

- Il n'existe pas de procédure pour les réservations de salles à l'extérieur des locaux de l'Agence, afin de s'assurer de leur accessibilité pour les personnes handicapées (incluant les points de services de la Direction de la santé publique).
- L'accès aux postes de travail est inadéquat pour un bon nombre de "cubicules" (espaces de travail).
- La signalisation interne de même que la hauteur des babillards et des affiches ne sont pas à hauteur variable.
- Le système de diffusion électronique pour malentendants n'est pas disponible pour les rencontres publiques du conseil d'administration.
- L'aménagement de la salle de visioconférence ne répond pas aux normes du ministère de la Santé et des Services sociaux pour l'accessibilité en fauteuil roulant.
- Le plan de mesure d'urgence de l'Agence n'inclut pas une procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite.
- Les outils de télécommunications ne sont pas toujours accessibles pour le personnel présentant une déficience motrice (photocopieurs, imprimantes, télécopieur).
- L'ascenseur actuel n'a pas d'annonceur vocal et d'indications en braille.
- Le centre de documentation n'est pas accessible en fauteuil roulant.
- Les séchoirs à mains ne sont pas à hauteur variable pour les petites personnes.

2.2.2 Description des activités réalisées et des résultats atteints

L'agrandissement et le réaménagement de la bâtisse de l'Agence a permis de réduire, et même d'éliminer, certains obstacles identifiés lors de l'élaboration du premier plan d'action.

Le centre de documentation est désormais accessible en fauteuil roulant, de même que tous les bureaux fermés, les salles de réunions et la salle de visioconférence. L'ascenseur comporte maintenant un annonceur vocal d'étage et d'indications en braille et certains outils de télécommunications (ex. télécopieur) ont été abaissés afin d'être accessibles pour le personnel présentant une déficience motrice.

Cependant, le système de diffusion électronique pour malentendants n'est toujours pas disponible pour les rencontres publiques du conseil d'administration. Les séchoirs à mains ne sont pas à hauteur variable pour les petites personnes. Le plan de mesure d'urgence de l'Agence n'a pas été révisé, de manière à inclure une procédure d'évacuation pour les personnes handicapées et aucune procédure pour les réservations de salles à l'extérieur des locaux de l'Agence n'a été proposée aux différentes directions.

2.2 Actions posées en regard des ressources matérielles

2.2.1 Rappel des obstacles

- Les affiches de campagne de prévention et de promotion sous la responsabilité de l'Agence ne comportent pas de pictogrammes pour favoriser la compréhension du message.
- Le site Web n'est pas adapté selon le Web Accessibility Initiative (WAI).
- Les lettres d'allocations aux établissements n'incluent pas une référence relative à l'accessibilité et à l'adaptation pour les personnes handicapées.

2.2.2 Description des activités réalisées et des résultats atteints

Il a été convenu, qu'à compter de 2007-2008, toute campagne de prévention ou de promotion sous la responsabilité de l'Agence serait coordonnée par la Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel. Cette planification globale par les personnes responsables des communications à l'Agence rendra plus facile une sensibilisation aux problématiques des personnes handicapées. À l'avenir, selon la faisabilité, il est prévu d'ajouter des pictogrammes sur les affiches.

Il a été demandé au fournisseur internet de l'Agence d'effectuer une analyse du site web en regard des critères du Web Accessibility Initiative (WAI). Les modifications à apporter sont mineures et seront effectuées en 2007-2008.

Aucune procédure n'a été mise en place à ce jour afin de s'assurer que les lettres d'allocations incluent une référence relative à l'accessibilité et à l'adaptation pour les personnes handicapées.

2.3 Actions posées en regard des ressources humaines

2.3.1 Rappel des obstacles

L'absence :

- de formation systématique pour le personnel de l'accueil et du centre de documentation afin d'être sensibilisé aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées et d'être en mesure de répondre aux personnes présentant une déficience auditive;
- de processus d'actualisation des connaissances d'une partie du personnel devant les problèmes rencontrés par les personnes handicapées;
- d'éléments relatifs à l'adaptation des outils de sélection, selon la problématique de la personne présentant un handicap, lors des processus d'embauche et d'accueil.

2.3.2 Description des activités réalisées et des résultats atteints

Les obstacles identifiés en 2005 sont encore présents. Cependant, des démarches sont actuellement en cours pour l'organisation d'une formation pour le personnel de l'accueil et du centre de documentation afin de les outiller pour mieux répondre aux personnes présentant quelques déficiences.

2.4 Explication des écarts

Plusieurs activités prévues ont été réalisées, grâce à la construction et à la rénovation des bureaux administratifs de l'Agence, de même qu'à l'implication de nombreuses personnes dans la mise en œuvre du plan d'action.

Toutefois, les changements organisationnels au sein de la direction responsable à l'époque du plan d'action ont amené un report de certains des échéanciers. Toutefois, la nomination prochaine d'un nouveau coordonnateur du plan d'action devrait permettre de relancer les travaux avec l'ensemble des directions.

Tableau récapitulatif : bilan des mesures actualisées du 1^{er} janvier 2006 au 31 mars 2007

Niveau de priorité 1

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction Responsable	Mesures prises	Commentaires
<i>Accessibilité des lieux (à l'extérieur du bâtiment)</i>	Il n'existe pas de procédure pour les réservations de salles à l'extérieur des locaux de l'Agence (incluant les points de services de la Direction de santé publique)	Mettre en place une procédure lors de la préparation d'un colloque, d'une formation ou d'une rencontre, notamment en ce qui a trait à l'inscription des personnes, et ce, afin de s'assurer de l'accessibilité physique des locaux réservés à l'extérieur de l'Agence.	2005-2006	Chaque direction		Mesure reportée
<i>Accessibilité des lieux (à l'intérieur du bâtiment)</i>	L'accès aux postes de travail est inadéquat pour un bon nombre de «cubicules» (espaces de travail)	Rendre accessible un poste de travail selon les difficultés rencontrées, lors de l'embauche d'une personne handicapée à l'Agence	Dès l'embauche de la personne	Secrétariat général et Direction des ressources humaines	La largeur des portes des bureaux fermés (qui remplacent les cubicules) permet l'accès avec un fauteuil roulant	Résultat atteint en ce qui a trait à l'accessibilité. Mesure spécifique reportée pour l'adaptation d'un poste de travail lors de l'embauche d'une personne handicapée
	Le centre de documentation n'est pas accessible en fauteuil roulant	Rendre disponible un local accessible en fauteuil roulant, si une personne handicapée désire consulter des documents au centre de documentation	2005-2006	Secrétariat général et Direction des ressources humaines	Déménagement et réaménagement du centre de documentation	Résultat atteint
<i>Communications téléphoniques</i>	Le personnel de l'accueil et du centre de documentation n'a pas reçu de formation systématique pour une	Offrir une formation d'appoint au personnel de l'accueil et du centre de documentation	2005-2006 Évaluation	Secrétariat général et Direction des		Mesure reportée

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction Responsable	Mesures prises	Commentaires
	réponse aux personnes présentant notamment une déficience auditive, même si l'utilisation du Relais Bell est prévue		des besoins de formation (y associer les autres directions de l'Agence)	ressources humaines, Direction de l'organisation des services, des affaires médicales et universitaires, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec		
Accès au site Web de l'Agence	Le site Web n'est pas adapté selon le Web Accessibility Initiative (WAI)	Évaluer le site Web, en regard de son accessibilité aux personnes handicapées (état d'accessibilité, sections à rendre accessibles, démarches à effectuer, coûts, échéancier de réalisation)	2005-2006 Évaluation des coûts	Secrétariat général et Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles	L'évaluation et l'analyse du site Web de l'Agence ont été effectuées par le fournisseur internet. Les modifications à apporter ont été identifiées	Résultat atteint (évaluation)

Niveau de priorité 2

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction Responsable	Mesures prises	Commentaires
Accessibilité des lieux (à l'intérieur du bâtiment)	Le système de diffusion électronique pour malentendants n'est pas disponible pour les rencontres publiques du conseil d'administration	Installer un système permettant soit la transcription écrite des allocutions ou l'utilisation des casques d'écoute	2006-2007 Avec les nouveaux locaux	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles, en collaboration avec les autres directions		Mesure reportée
	L'aménagement de la salle de visioconférence ne répond pas aux normes du MSSS pour l'accessibilité en fauteuil roulant	Aménager la salle de visioconférence afin de se conformer aux normes du MSSS pour l'accessibilité en fauteuil roulant			Déménagement et réaménagement de la salle de visioconférence	Résultat atteint
	L'ascenseur actuel n'a pas d'annonceur vocal d'étage et d'indications en braille	Prévoir un ascenseur avec annonceur vocal d'étage et d'indications en braille			Rénovation de l'ascenseur	Résultat atteint
	La signalisation interne de même que la hauteur des babillards et des affiches ne sont pas à hauteur variable	S'assurer que la disposition des babillards et des affiches, de même que la signalisation interne, soient accessibles aux petites personnes			Les nouveaux locaux emménagés, la signalisation interne demeure à faire	Mesure reportée
	Les séchoirs à mains ne sont pas à hauteur variable pour les petites personnes	Disposer les séchoirs à mains à une hauteur accessible pour les petites personnes				Mesure reportée
	Le centre de documentation n'est pas accessible en fauteuil roulant	Rendre accessible le centre de documentation pour un fauteuil roulant			Déménagement et réaménagement du centre de documentation	Résultat atteint
	Les outils de télécommunications ne sont pas toujours accessibles pour le personnel présentant une déficience motrice	Rendre accessibles les outils de télécommunications au personnel présentant une déficience motrice (photocopieurs, imprimantes, télécopieurs)			Abaissement de certains appareils de télécommunications	Résultat partiellement atteint. Mesure reportée lors de l'embauche

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction Responsable	Mesures prises	Commentaires
						d'une personne handicapée
	Le plan de mesure d'urgence de l'Agence n'inclut pas une procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite	Inclure une procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite au plan de mesure d'urgence de l'Agence				Mesure reportée
<i>Communications de personne à personne</i>	Le personnel de l'accueil et du centre de documentation n'a pas reçu de formation - information particulière en lien avec les difficultés rencontrées par les personnes handicapées	Nommer des personnes-ressources, au sein des employés de l'Agence, pour soutenir l'intervention de la personne à l'accueil et au centre de documentation	2006-2007 Après la tenue de la formation	Secrétariat général et Direction des ressources humaines		Mesure reportée
<i>Accès à l'imprimé</i>	Les affiches de campagne de prévention et de promotion sous la responsabilité de l'Agence ne comportent pas de pictogrammes pour favoriser la compréhension du message	Prévoir l'ajout de pictogrammes sur les affiches de campagne de prévention et de promotion, lorsque possible	Selon la faisabilité	Secrétariat général et Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction de la Santé publique	Les campagnes de prévention et promotion seront coordonnées par la Direction de la qualité des relations avec la population, le réseau et le personnel	Mesure reportée (en continu)
<i>Attitude du personnel – adoption d'une approche respectueuse et adaptée</i>	Actualisation des connaissances d'une partie du personnel devant les problèmes rencontrés par les personnes handicapées	- Tenir une consultation auprès des personnes handicapées afin de connaître les obstacles rencontrés lors de leur venue à l'Agence - Selon les éléments issus de la consultation, tenir une formation-information pour le personnel de l'Agence. Par la suite, en faire profiter les établissements du réseau	Automne 2006	Secrétariat général et Direction des ressources humaines et la Direction de l'organisation des services, des affaires médicales et universitaires		Mesure reportée
<i>Processus relatif aux acquisitions et à la location de biens et services</i>	Les lettres d'allocations aux établissements n'incluent pas une référence relative à l'accessibilité et à l'adaptation des services	Prévoir dans les lettres d'allocations aux établissements une référence concernant l'accessibilité et l'adaptation des services	2006-2007	Direction des ressources financières, matérielles et		Mesure reportée

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction Responsable	Mesures prises	Commentaires
	gouvernementaux pour les personnes handicapées	gouvernementaux pour les personnes handicapées		informationnelles		
<i>Particularités liées au domaine de l'emploi</i>	Le processus d'embauche et d'accueil n'inclut pas des éléments relatifs à l'adaptation des outils de sélection, selon la problématique de la personne présentant un handicap	- Mettre à jour le processus d'embauche et d'accueil afin de considérer l'éventualité d'embauche d'une personne handicapée - Se conformer à la modification de la loi, laquelle a été adoptée en décembre 2005	2006-2007	Secrétariat général et Direction des ressources humaines		Mesure reportée

3. Identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées

3.1 Obstacles en lien avec l'accessibilité des lieux

- Il n'existe pas de procédure pour les réservations de salles à l'extérieur des locaux de l'Agence, afin de s'assurer de leur accessibilité pour les personnes handicapées.
- La signalisation interne de même que la hauteur des babillards et des affiches ne sont pas à hauteur variable.
- Le système de diffusion électronique pour malentendants n'est pas disponible pour les rencontres publiques du conseil d'administration.
- Le plan de mesure d'urgence de l'Agence n'inclut pas une procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite.
- Les outils de télécommunications ne sont pas toujours accessibles pour le personnel présentant une déficience motrice (photocopieurs, imprimantes).
- Les séchoirs à mains ne sont pas à hauteur variable pour les petites personnes.

3.2 Obstacles en lien avec les ressources matérielles

- Les affiches de campagne de prévention et de promotion sous la responsabilité de l'Agence ne comportent pas de pictogrammes pour favoriser la compréhension du message.
- Le site Web n'est pas adapté selon le Web Accessibility Initiative (WAI)¹.
- Les lettres d'allocations aux établissements n'incluent pas une référence relative à l'accessibilité et à l'adaptation pour les personnes handicapées.

3.3 Obstacles en lien avec les ressources humaines

- Le personnel de l'accueil et du centre de documentation n'a pas reçu de formation systématique pour une réponse aux personnes présentant notamment une déficience auditive, même si l'utilisation du service Bell est prévue.
- La Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel (ressources humaines) n'a pas de démarche écrite favorisant la réinsertion au travail du personnel ayant souffert de problèmes liés à la santé mentale.
- Le processus d'embauche et d'accueil n'inclut pas des éléments relatifs à l'adaptation des outils de sélection, selon la problématique de la personne présentant un handicap.

¹ Stratégies, lignes directrices et ressources pour rendre accessible aux personnes handicapées un site Web.

4. Niveau de priorité de chaque obstacle identifié selon les critères retenus par l'Agence et description des mesures envisagées devant être actualisées de janvier 2006 au 31 mars 2007

Le niveau de priorité des actions qui seront prises en regard de chaque obstacle identifié est basé sur les critères suivants :

- les possibilités technologiques d'améliorer les façons de faire;
- la fréquence d'utilisation d'une installation ou d'un service;
- l'impact concret dans la vie des personnes handicapées;
- l'opportunité de tenir compte des caractéristiques des personnes handicapées et de leur famille.

Les tableaux suivants présentent les mesures qui seront prises, par niveau de priorité, en indiquant l'échéancier prévu et la direction responsable.

Niveau de priorité 1

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction Responsable
<i>Accessibilité des lieux (à l'extérieur du bâtiment)</i>	Il n'existe pas de procédure pour les réservations de salles à l'extérieur des locaux de l'Agence (incluant les points de services de la Direction de la santé publique)	Mettre en place une procédure lors de la préparation d'un colloque, d'une formation ou d'une rencontre, notamment en ce qui a trait à l'inscription des personnes, et ce, afin de s'assurer de l'accessibilité physique des locaux réservés à l'extérieur de l'Agence	2007-2008	Chaque direction (plus particulièrement les techniciennes en administration de direction)
<i>Accessibilité des lieux (à l'intérieur du bâtiment)</i>	L'accès à certains postes de travail peut s'avérer inadéquat	Rendre accessible un poste de travail selon les difficultés rencontrées, lors de l'embauche d'une personne handicapée à l'Agence	Dès l'embauche de la personne	Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel
<i>Ressources humaines</i>	Le personnel de l'accueil et du centre de documentation n'a pas reçu de formation systématique pour une réponse aux personnes présentant notamment une déficience auditive, même si l'utilisation du Relais Bell est prévue	Offrir une formation d'appoint au personnel de l'accueil et du centre de documentation	2007-2008 Évaluation des besoins de formation (y associer les autres directions de l'Agence)	Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel avec la Direction des services sociaux et communautaires
<i>Ressources matérielles</i>	Le site Web n'est pas adapté selon le Web Accessibility Initiative (WAI)	Mettre en place un comité interdirectionnel pour le développement du site Web Sensibiliser les membres du comité aux adaptations possibles du site afin de permettre un meilleur accès aux personnes handicapées	Printemps 2007 2007-2009	Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel avec la Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles et la Direction des services sociaux et communautaires
<i>Ressources humaines</i>	La Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel n'a pas de démarche écrite pour la réinsertion au travail du personnel ayant souffert de problèmes de santé mentale	Mettre en place une démarche écrite pour la réinsertion au travail du personnel ayant souffert de problèmes de santé mentale (allègement de la tâche et de l'horaire, etc.)	2007-2008	Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel

Niveau de priorité 2

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction Responsable
<i>Accessibilité des lieux (à l'intérieur du bâtiment)</i>	Le système de diffusion électronique pour malentendants n'est pas disponible pour les rencontres publiques du conseil d'administration	Installer un système permettant soit la transcription écrite des allocutions ou l'utilisation des casques d'écoute	2007-2009	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles
	La signalisation interne de même que la hauteur des babillards et des affiches ne sont pas à hauteur variable	S'assurer que la disposition des babillards et des affiches, de même que la signalisation interne, soient accessibles aux petites personnes	2007-2008	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles
	Les séchoirs à mains ne sont pas à hauteur variable pour les petites personnes	Disposer des séchoirs à mains à une hauteur accessible pour les petites personnes	2007-2009	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles
	Les outils de télécommunications ne sont pas toujours accessibles pour le personnel présentant une déficience motrice	Rendre accessibles les outils de télécommunications au personnel présentant une déficience motrice (photocopieurs, imprimantes)	Dès l'embauche de la personne	Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel
	Le plan de mesure d'urgence de l'Agence n'inclut pas une procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite	Inclure une procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite au plan de mesure d'urgence de l'Agence	2007-2009	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles
<i>Ressources humaines</i>	Le personnel de l'accueil et du centre de documentation n'a pas reçu de formation - information particulière en lien avec les difficultés rencontrées par les personnes handicapées	- Offrir une formation-information sur cette thématique au personnel de l'accueil et du centre de documentation - Nommer des personnes-ressources, au sein des employés de l'Agence, pour soutenir l'intervention de la personne à l'accueil et au centre de documentation	2007-2008 Après la tenue de la formation	Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel
<i>Ressources matérielles</i>	Les affiches de campagne de prévention et de promotion sous la responsabilité de l'Agence ne comportent pas de pictogrammes pour favoriser la compréhension du message	Prévoir l'ajout de pictogrammes sur les affiches de campagne de prévention et de promotion, lorsque possible	Selon la faisabilité	Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel, en collaboration avec la Direction de la Santé publique

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction Responsable
<i>Attitude du personnel – adoption d'une approche respectueuse et adaptée</i>	Actualisation des connaissances d'une partie du personnel devant les problèmes rencontrés par les personnes handicapées	- Tenir une consultation auprès des organisations de personnes handicapées de la région afin de connaître les obstacles rencontrés lors de leur venue à l'Agence - Mettre en place une boîte de commentaires à l'accueil de l'Agence - Selon les éléments issus de la consultation, tenir une formation-information pour le personnel de l'Agence. Par la suite, en faire profiter les établissements du réseau	2007-2008 2008-2009	Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel et la Direction des services sociaux et communautaires
<i>Processus relatif aux acquisitions et à la location de biens et services</i>	Les lettres d'allocations aux établissements n'incluent pas une référence relative à l'accessibilité et à l'adaptation des services gouvernementaux pour les personnes handicapées	Prévoir dans les lettres d'allocations aux établissements une référence concernant l'accessibilité et l'adaptation des services gouvernementaux pour les personnes handicapées	2007-2008	Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles, en collaboration avec toutes les autres directions.
<i>Particularités liées au domaine de l'emploi</i>	Le processus d'embauche et d'accueil n'inclut pas des éléments relatifs à l'adaptation des outils de sélection, selon la problématique de la personne présentant un handicap	- Adapter le processus d'embauche et d'accueil, selon la problématique de la personne - Se conformer à la <i>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics</i>, à laquelle sont intégrées (L.R.Q., c. A-2.01), les personnes handicapées	Dès l'entrevue ou l'embauche de la personne	Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel

5. Suivi de la mise en œuvre du plan d'action

Un nouveau coordonnateur sera prochainement désigné à la Direction de la qualité et des relations avec la population, le réseau et le personnel, afin de mettre en œuvre et d'effectuer le suivi du plan d'action. Pour accomplir son mandat, ce dernier sera appuyé par un groupe de travail interne, composé d'un représentant de chacune des directions. Afin de s'assurer du respect des échéanciers prévus initialement, un bilan mi-étape présentant l'évolution des démarches pour atteindre les objectifs préalablement fixés sera effectué.

Pour les prochaines années, des personnes handicapées seront mises à contribution.

6. Production annuelle du plan d'action

Comme mentionné précédemment, la production du plan d'action est un processus évolutif. Selon les règles établies par la Loi (L.R.Q., c. E-20.1) (article 61.1), ledit plan d'action sera produit annuellement. Contrairement à la première version, les versions subséquentes font désormais état du bilan de l'année antérieure, en précisant le respect ou non des échéanciers en plus d'indiquer les nouveaux obstacles identifiés.

Le présent plan d'action sera effectif du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008.

7. Diffusion du plan d'action

À la suite de l'adoption du présent plan d'action à l'égard des personnes handicapées par le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, la diffusion publique s'effectuera comme suit :

- information sur l'adoption du plan d'action par le conseil d'administration dans le bulletin Concertation-Action;
- information et accès au plan d'action à la page d'accueil du site Web de l'Agence;
- accès au plan d'action dans la section publications du site Web de l'Agence;
- accès au plan d'action de l'Agence par un hyperlien sur le site Web de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Par ailleurs, une correspondance sera expédiée aux directions générales des établissements, de même qu'aux associations de personnes handicapées, en les informant de la publication du plan d'action de l'Agence et en leur indiquant les hyperliens pour obtenir le *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux* ainsi que notre plan d'action.

CONCLUSION

En conformité avec l'article 61.1 de la Loi (L.R.Q., c. E-20.1) assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches rend public son deuxième plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

En plus d'identifier les mesures prises par l'Agence au cours des dernières années afin d'améliorer l'accès des personnes handicapées et d'effectuer un bilan du premier plan d'action, ce document précise ce qui sera mis en place afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées, et ce, du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008.

La production annuelle du plan d'action permettra également une mise à jour constante des mécanismes mis en place pour permettre une meilleure intégration des personnes handicapées, dans le respect de l'engagement pris par l'Agence.

ANNEXE

Mesures prises au cours des années précédant l'adoption du premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées afin d'améliorer l'accessibilité ou la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Des mesures ont été prises depuis quelques années afin de réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Nous vous les présentons par domaine de services.

En lien avec l'accessibilité des lieux (à l'extérieur du bâtiment)

- Les espaces de stationnement adaptés sont réservés pour les personnes handicapées.
- Une rampe d'accès est disponible pour les personnes en fauteuil roulant.
- Un bouton permet l'ouverture électrique de la porte d'entrée de l'édifice.

En lien avec l'accessibilité des lieux (à l'intérieur du bâtiment)

- Un ascenseur avec mains libres (3 côtés) est fonctionnel.
- Une salle de toilette adaptée est disponible à chaque étage.
- Toutes les poignées de porte sont adaptées.
- Toutes les salles de réunions sont accessibles.

En lien avec les communications téléphoniques

- Si des communications téléphoniques proviennent de personnes présentant une déficience auditive (personnes sourdes ou malentendantes), l'Agence utilise le Service de relais Bell.
- Pour les appels provenant de personnes présentant d'autres déficiences, ces derniers sont dirigés au personnel concerné.

En lien avec les communications de personne à personne

- Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent assister aux séances du conseil d'administration en présence de leur interprète.
- Les personnes handicapées sont représentées au Forum de la population.
- Lors des démarches de création de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, des représentants des personnes handicapées ont participé aux différents groupes de discussions.

- Des représentants des personnes handicapées ont participé aux travaux sur les projets cliniques.
- Plusieurs programmes, notamment transport et hébergement, services intensifs de maintien à domicile et Soutien aux familles, sont destinés aux personnes handicapées. Des budgets spécifiques sont réservés à cette fin.

En lien avec l'accès à l'imprimé

- Toutes les publications de l'Agence depuis 2004 et plusieurs publications des années antérieures demandées le plus souvent sont disponibles en version électronique sur le site Web.

En lien avec l'accès au site Web de l'Agence

- L'Agence a créé un site Web afin de rendre accessible l'information concernant le réseau de la santé et des services sociaux, par exemple : l'accès aux services dans les territoires des réseaux locaux de services; les publications, les suivis des décisions du conseil d'administration et tout ce qui concerne la santé de la population.

En lien avec l'attitude du personnel – adoption d'une approche respectueuse et adaptée

- Les valeurs et la philosophie organisationnelles de l'Agence sont celles adoptées par le conseil d'administration de la Régie régionale le 5 mai 1999 (valeurs envers le Réseau et celles de la Régie régionale). La qualité et le respect sont les principales valeurs retenues. Elles concernent le personnel, mais aussi les interactions avec la communauté.

En lien avec le processus relatif aux acquisitions et à la location de biens et services

- L'Agence analyse les demandes d'aménagement ou de présentation de plan fonctionnel et technique et de maintien des actifs des établissements, en fonction des clientèles hébergées, par exemple : personnes présentant la maladie d'Alzheimer, personnes présentant une obésité morbide.

En lien avec les particularités liées au domaine de l'emploi

- L'Agence a adapté un poste de travail en fonction des besoins d'une personne présentant des limitations.
- L'Agence a collaboré avec le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Chaudière-Appalaches (CRDI-CA) pour la tenue de stages d'intégration au travail.
- L'Agence a mis en place un programme d'aide aux employés (PAE).

Bibliographie

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*, 2006.

Office des personnes handicapées du Québec, *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, 2005.

Office des personnes handicapées du Québec, *Premier rapport sur les plans d'action annuels produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités à l'égard des personnes handicapées*, 2006.