

## Plan d'action 2014-2016

favorisant l'intégration des personnes  
handicapées

Agence de la santé et des services  
sociaux de l'Outaouais

#### Production

Cette publication a été rédigée par le Secrétariat aux relations avec la communauté et produite par le service des communications.

Secrétariat aux relations avec la communauté  
Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais  
104, rue Lois  
Gatineau (Québec) J8Y 3R7  
Téléphone : 819 770-7747  
Télécopieur : 819 771-8632

#### Édition

© Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais  
Ce document peut être reproduit sans restriction, en tout ou en partie, à condition d'en mentionner la source.

#### Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2014  
ISBN : 978-2-89577-064-0 (version imprimée)  
ISBN : 978-2-89577-065-7 (version PDF)

Ce document est disponible en format adapté sur demande.

Si vous souhaitez recevoir un document produit par l'Agence en format adapté, vous devez vous adresser au secrétariat aux relations avec la communauté au 819 776-7660, poste 7502.

## Table des matières

Mise en contexte .....	4
Fonction et responsabilités de l'Agence .....	5
Organisation administrative de l'Agence.....	6
Localisation du bureau de l'Agence .....	6
Obligations .....	6
La <i>Charte des droits et libertés de la personne du Québec</i> .....	6
La <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., c. E-20.1</i> .....	7
La <i>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, c. A-2.01</i> .....	7
La <i>Politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts aux publics pour les personnes handicapées », 2007</i> .....	7
La <i>Politique gouvernementale « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité »</i> .....	8
Bilan du plan d'action 2012-2014 .....	8
Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence en lien avec la <i>Politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »</i> .....	9
Mesures mises de l'avant durant l'année de référence .....	10
Plan d'action 2014-2016 .....	13
Identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées.....	14
Nomination d'une personne responsable de la démarche .....	14
Adoption et diffusion du plan d'action 2014-2016.....	14
Présentation du plan d'action 2014-2016 .....	15
Entrée en vigueur du présent plan d'action .....	15
Engagement à réduire les obstacles .....	21
Références .....	22

## Mise en contexte

Ce cinquième plan d'action de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (ci-après l'Agence) est élaboré conformément aux exigences de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, c. E-20.1. À cet effet, l'article 61.1 balise les obligations légales des employeurs.

«Article 61.1, Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »

Certains des secteurs d'activités de l'Agence permettent à la population, conséquemment les personnes handicapées, d'être en contact avec ses services, son personnel et ses locaux. Le plan d'action identifie les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activités relevant de ses attributions. Les secteurs suivants sont les principaux concernés :

- Examen des plaintes et amélioration de la qualité des services;
- Accès à l'information;
- Conseil d'administration et mécanismes de participation;
- Communications;
- Direction régionale de santé publique;
- Direction de l'organisation des services.

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

Pour l'Agence, cet exercice s'avère une continuité dans la poursuite de l'objectif de favoriser l'intégration et la participation sociale des personnes handicapées dont les actions que ce plan propose en sont le reflet.

La participation du personnel de l'Agence a été mise à profit pour les étapes entourant l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de ce plan d'action. Avec le soutien de l'Office des personnes handicapées du Québec et en partenariat avec le Regroupement des associations des personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO) et la Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais, l'Agence a consulté ces organismes pour l'élaboration de ce plan d'action. Le plan d'action 2014-2016 est donc une illustration du résultat de cette démarche qui permet d'orienter les actions avec l'objectif constant d'une meilleure connaissance des besoins et des obstacles relatifs à l'intégration des personnes handicapées.

Le Plan d'action 2014-2016 favorisant l'intégration des personnes handicapées, couvre la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2016. Il fait état des résultats obtenus en matière d'intégration des personnes handicapées dans la perspective des efforts effectués par l'organisation. Il se veut une rétrospective des mesures prises en 2012-2014, s'ensuit les priorités d'action proposées en réponse aux obstacles portant sur l'accessibilité dans le domaine de services.

C'est donc en partie pour répondre à l'obligation légale, mais surtout pour actualiser sa volonté à réduire les obstacles à l'égard des personnes handicapées au sein de son organisation que l'Agence produit ce cinquième plan d'action.

## **Fonction et responsabilités de l'Agence**

L'Agence est une personne morale, instituée par le gouvernement du Québec en vertu de la Loi. Les principaux mandats de l'Agence sont définis à l'article 340 de la Loi. Sous la supervision du ministère de la Santé et des Services sociaux, 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 la région, particulièrement en matière de financement, d'allocation des ressources humaines et de services spécialisés.

Essentiellement responsable de l'amélioration de la santé et du bien-être de la population, l'Agence est aussi responsable de :

- ✓ Évaluer l'état de santé et de bien-être de la population;
- ✓ Identifier les besoins et définir l'offre de services sur le territoire;
- ✓ Initier, guider et participer aux efforts de prévention;
- ✓ Assurer l'intégration et la cohérence des services et des soins sur le territoire;
- ✓ Faciliter l'accès aux services et la continuité des soins;
- ✓ Susciter la participation de la population à la gestion du réseau;
- ✓ Soutenir et coordonner le développement des réseaux universitaires dans les différents volets de leur mission;
- ✓ Évaluer et rendre compte de l'impact des interventions sur la santé et le bien-être de la population.



- L'article 16 : Nul ne peut exercer de discrimination dans l'embauche, l'apprentissage, la durée de la période de probation, la formation professionnelle, la promotion, la mutation, le déplacement, la mise à pied, la suspension, le renvoi ou les conditions de travail d'une personne ainsi que dans l'établissement de catégories ou de classifications d'emploi.

### ***La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., c. E-20.1***

- L'article 61.1 prévoit entre autres, que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes et plus produit, adoptent et rendent public annuellement un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.
- L'article 61.3 prévoit que tous les ministères, organismes publics et municipalités, peu importe le nombre d'employés ou d'habitants, tiennent compte, dans leur processus d'approvisionnement, de l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées.
- L'article 61.4 prévoit que chaque ministère et organisme nomme une personne à titre de coordonnateur des services aux personnes handicapées au sein de son organisation.

### ***La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, c. A-2.01***

- L'article 1 institue un cadre particulier d'accès à l'égalité en emploi pour corriger la situation des personnes faisant partie de certains groupes victimes de discrimination en emploi, dont font partie les personnes handicapées au sens de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., c. E-20.1*.

### ***La Politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts aux publics pour les personnes handicapées », 2007***

- L'article 26.5 de 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*, prévoit que le gouvernement du Québec adopte la politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. » Les orientations de cette

politique invitent les organismes visés à prendre les mesures d'accommodement nécessaires afin que les personnes handicapées aient accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public tout en insistant sur l'importance d'agir de façon proactive afin que l'ensemble de leurs documents et services soit accessible aux personnes handicapées.

- De plus, en vertu de cette même politique, les ministères et organismes publics doivent rendre compte, dans leur plan d'action annuel, des éléments suivants à l'égard des personnes handicapées :

- du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public;
- des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

### ***La Politique gouvernementale « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité »***

- Adopté en 2009 dans le but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées dans l'esprit de favoriser, dans les faits, l'exercice de leurs droits et libertés.

### **Bilan du plan d'action 2012-2014**

Le présent bilan est produit 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* et de la *Politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. Il couvre la période de référence du 1er avril 2012 au 31 mars 2014 inclusivement. Le bilan rend compte des mesures réalisées à l'intérieur de la période de référence.

L'Agence tient à remercier les personnes qui ont contribué à l'actualisation des mesures identifiées au présent bilan. De plus, l'Agence rappelle que la mise en œuvre et le suivi du plan d'action demeurent le rôle de l'adjoint au président-directeur général.



**Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence en lien avec la  
Politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services  
offerts au public pour les personnes handicapées »**

Nombre de plaintes de citoyens à l'égard des services offerts aux personnes handicapées (Accueil, Conseils d'administration, Réunions, etc.)	Aucune plainte reçue
Nombre de plaintes concernant l'accès aux informations et à la documentation transmises et diffusées par l'Agence	Aucune plainte reçue
Nombre de demandes de document adapté aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	Aucune demande reçue

## Mesures mises de l'avant durant l'année de référence

Parmi les mesures prévues au plan d'action 2012-2014, l'ensemble des mesures proposées ont été complétées ou se poursuivront de façon continue durant l'année de référence couverte par le présent bilan.

<b>Orientation 1 : Identifier et prioriser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration dans le domaine de services</b>				
<b>Domaine de services</b>	<b>Obstacles identifiés</b>	<b>Mesures à prendre</b>	<b>Échéancier/Responsable</b>	<b>Réalisation/Mesures</b>
Particularités liées aux domaines de l'emploi	L'Agence n'a pas de politique spécifique à l'emploi des personnes présentant un handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir une stratégie visant l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées et s'y conformer;</li> <li>- Inclure à la politique d'embauche des éléments relatifs à l'adaptation des outils de sélection, selon la problématique de la personne présentant un handicap.</li> </ul>	<p>2012-2014</p> <p>Direction de la gestion des ressources</p>	<p>Mesure en cours de réalisation</p> <p>Mise à jour de la politique d'embauche pour y inclure l'obligation d'accommodement. Adoption par le conseil d'administration de l'Agence, avril 2014</p>
Communication	Certaines personnes handicapées peuvent rencontrer des difficultés dans leurs communications avec le personnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir une politique en matière de communication adaptée qui répond aux besoins de personnes handicapées;</li> </ul>	<p>Janvier 2013</p> <p>Secrétariat aux relations avec la communauté</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>Octobre 2013</p> <p>Une Politique de communication adaptée, adoptée par le conseil d'administration et diffusée auprès des gestionnaires des différentes directions.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffusion électronique de la politique aux différentes directions de l'Agence suivie d'une présentation du gestionnaire auprès de son équipe.</li> </ul>		
	La disponibilité d'un service d'interprétariat en langue des signes québécoise (LSQ) sur demande est méconnue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire connaître la disponibilité d'interprètes gestuels sur demande en envoyant un communiqué aux organismes communautaires;</li> <li>- Évaluer la possibilité d'intégrer cette information au site internet de l'Agence.</li> </ul>	<p>2013-2014</p> <p>Secrétariat aux relations avec la communauté</p>	<p>Mesure réalisée Janvier 2013 Diffusion de l'information auprès des organismes communautaires concernés par le biais du milieu associatif.</p> <p>Mesure abandonnée L'intégration de l'information au site internet n'est pas retenue compte tenu de sa diffusion auprès des organismes communautaires concernés.</p>
Accessibilité au site internet	Le site Internet ne réunit pas au même endroit toutes les informations relatives aux personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer la possibilité de développer une section du site Internet pour informer les personnes handicapées sur des sujets qui les concernent.</li> </ul>	<p>2012-2014</p> <p>Direction des ressources informationnelles et Direction générale</p>	<p>Mesure reportée</p> <p>La décision est reportée à une date ultérieure en raison de l'embauche d'un nouveau webmestre.</p>
	Le site Internet n'est pas optimisé afin de faciliter son utilisation par les personnes handicapées.	-Assurer le respect des standards d'accessibilité web lors de la refonte du site.	<p>2013-2014</p> <p>Direction des ressources informationnelles et Direction générale</p>	<p>Mesure actualisée Décembre 2013 Permet de faciliter l'utilisation du site internet par toute personne.</p>

<b>Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées</b>				
<b>Domaine de services</b>	<b>Obstacles identifiés</b>	<b>Mesures à prendre</b>	<b>Échéancier/Responsable</b>	<b>Réalisation/Mesure</b>
Volet régional : Sensibilisation et promotion	Les personnes handicapées peuvent rencontrer divers obstacles à même les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer à susciter l'adhésion volontaire des partenaires du réseau à la <i>Politique gouvernementale à part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i> en diffusant la politique de communication adaptée auprès des établissements du réseau;</li> <li>- Sensibiliser les établissements à la prise en compte de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement par le biais de l'envoi des bulletins de l'OPHQ et autres informations jugées pertinentes.</li> </ul>	<p>Annuellement en continu</p> <p>Secrétariat aux relations avec la communauté</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>Diffusion de la politique de communication adaptée auprès des directeurs généraux des établissements du réseau avec l'invitation de diffusion au membre du personnel de l'établissement</p> <p>Mesure réalisée En continue</p> <p>Diffusion des bulletins EXPRESS-O de l'OPHQ auprès du service de communication des établissements du réseau avec l'invitation de diffuser au membre du personnel concerné</p>
	Le milieu associatif n'a pas été impliqué formellement au processus de production et de suivi du plan d'action.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser le plan d'action (dont fait partie intégrante la politique de communication adaptée), auprès du milieu associatif afin de recevoir leurs commentaires en vue d'en bonifier le contenu.</li> </ul>	<p>2013-2014</p> <p>Secrétariat aux relations avec la communauté</p>	<p>Mesure réalisée Janvier 2013</p>

## Plan d'action 2014-2016

Le plan d'action 2014-2016 identifie des mesures de redressement en réponse aux obstacles portant sur l'accessibilité dans les services relevant des secteurs d'activités de l'Agence. Les mesures portant sur l'accessibilité en emploi s'appuient sur le résultat de l'analyse du «Rapport d'élaboration du programme d'accès à l'égalité en emploi de l'Agence» déposé en 2011 auprès de la commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Ces résultats rendus public indiquent pour les personnes handicapées une sous-représentation de 2.01% «2 personnes» dans la catégorie d'emploi professionnel et une sous-représentation de 2.61% «1 personne» dans la catégorie d'emploi personnel administratif & bureau. On parle de sous-représentation lorsqu'au sein du personnel d'une organisation, les membres de groupes victimes de discrimination en emploi : les **femmes**, les **autochtones**, les **minorités visibles**, les **minorités ethniques** et les **personnes handicapées**, ne sont pas représentés équitablement. La sous-représentation est l'écart entre : la représentation d'un groupe visé dans un emploi de l'organisation et la représentation d'un groupe visé parmi l'ensemble des personnes qui ont la compétence pour occuper cet emploi dans la zone de recrutement appropriée (province, régions, villes).

Depuis le 17 décembre 2005, les personnes handicapées font maintenant partie des groupes visés par la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, L.R.Q. c. A-2.01.

Article 1. La présente loi institue un cadre particulier d'accès à l'égalité en emploi pour corriger la situation des personnes faisant partie de certains groupes victimes de discrimination en emploi, soit les femmes, les personnes handicapées au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1) les autochtones, les personnes qui font partie d'une minorité visible en raison de leur race ou de la couleur de leur peau et les personnes dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais et qui font partie d'un groupe autre que celui des autochtones et celui des personnes qui font partie d'une minorité visible.

Cette Loi se rattache à la Charte des droits et libertés de la personne.

## Identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Des modifications ont déjà été apportées par l'Agence tant au niveau architectural que matériel ainsi que dans le domaine de services pour favoriser l'intégration des personnes handicapées et assurer leur pleine participation à la société au même titre que tous les citoyens. Par ailleurs, on peut penser que les obstacles actuels se situent davantage au niveau de l'accès à l'égalité à l'emploi. Depuis l'adoption de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics*, celle-ci intègre à son article 1 les personnes handicapées comme groupe cible. L'Agence doit donc se soumettre à cette législation en favorisant l'embauche de personnes handicapées.

## Nomination d'une personne responsable de la démarche

Le mandat de la personne responsable de la démarche du « Plan d'action 2014-2016 favorisant l'intégration des personnes handicapées » a été confié à un membre du secrétariat aux relations avec la communauté de l'Agence. Le résultat d'une consultation menée auprès du milieu associatif; de la Table régionale des organismes communautaires autonomes; de l'Office des personnes handicapées du Québec et de personnes occupant des postes dans les différentes directions de l'Agence a permis de dégager des pistes d'action ciblées et d'identifier les améliorations possibles du plan d'action existant .

## Adoption et diffusion du plan d'action 2014-2016

À la suite de l'adoption du présent plan d'action par le conseil d'administration de l'Agence, la diffusion publique s'effectuera comme suit :

- Le plan d'action est déposé dans la section « documentation/documentation générale » du site Internet de l'Agence : <http://www.santeoutaouais.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 la personne responsable de la démarche 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 sollicitation écrite à prendre connaissance du plan d'action est adressée aux directeurs généraux des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, au regroupement associatif des personnes handicapées, à la Table régionale des organismes communautaires autonomes 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.

## Présentation du plan d'action 2014-2016

Au plan d'action 2014-2016, des mesures ont été identifiées ayant pour but de réduire les obstacles en matière d'accessibilité aux services dans les secteurs relevant des attributions de l'Agence. Pour en faciliter la lecture, nous les avons regroupés selon qu'elles réfèrent à la mission de l'Agence, aux services destinés à la population ou à titre de gestionnaire d'un organisme public. Nous présentons ici les obstacles identifiés et les mesures de mises en œuvre quant aux résultats escomptés.

### Entrée en vigueur du présent plan d'action

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

1. À titre de gestionnaire d'un organisme public			
Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier/Responsable
Bâtiment et composante	La hauteur du comptoir de la réception ne facilite pas l'accueil des personnes en situation de handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la possibilité d'abaisser une partie du comptoir de la réception.</li> </ul>	2014-2015  Direction de la gestion des ressources
Accessibilité des lieux à l'extérieur et intérieur du bâtiment	La conception de la rampe d'accès à l'extérieur du bâtiment exclue certains modèles de fauteuil roulant;  Les salles de bain ne sont pas accessibles aux fauteuils motorisés;  La main courante de l'escalier donnant accès à la porte d'entrée principale est mal adaptée aux besoins de personne en situation de handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inviter la conseillère à l'intervention collective régionale de l'Outaouais - Office des personnes handicapées du Québec, à tenir des recommandations auprès de l'Agence sur les normes d'accessibilités universelles;</li> <li>Prolonger la main courante sans interruption au-delà de la longueur de l'escalier, permettant à un adulte de la saisir jusqu'à la porte d'entrée de l'édifice et, dès sa sortie;</li> </ul>	2014-2015  Direction de la gestion des ressources

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborer avec le «Centre de réadaptation en déficience physique la RessourSe» sur les normes d'accès à respecter.</li> </ul>	
Adaptation ergonomique	Manque de fluidité dans le processus de demande d'adaptation de poste ou d'adaptations ergonomiques pour les personnes ayant une incapacité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer un formulaire en y incluant la rubrique : Adaptation des espaces de travail pour des besoins particuliers liés aux incapacités d'un membre du personnel;</li> <li>- Transmettre le formulaire une fois complété aux responsables de chacune des directions avec la consigne d'y inscrire les besoins particuliers liés aux incapacités d'un membre du personnel;</li> <li>- Comptabiliser annuellement le nombre de demandes d'adaptation reçu et traité de même que les coûts afférents.</li> </ul>	<p>2014-2015</p> <p>Direction de la gestion des ressources</p>
Intégration à l'emploi	Le programme d'accueil et d'intégration auprès du personnel nouvellement embauché nécessite une révision.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclure au programme d'accueil et d'intégration le programme d'accès à l'égalité en emploi.</li> </ul>	<p>2014-2016</p> <p>Direction de la gestion des ressources</p>
Accessibilité Web	<p>Problématique au niveau de l'accès aux contenus des documents en ligne liée à la diversité de handicap ;</p> <p>Le site web ne fait aucune mention des coordonnées du service à joindre lorsqu'une personne en situation de handicap désire un document adapté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revoir l'accessibilité du site Web afin que certains documents soient offerts en formats accessibles et qu'ils répondent à la diversité de handicap;</li> <li>- Collaborer avec le milieu associatif afin : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de connaître les besoins en accessibilité;</li> <li>- d'identifier les outils qui répondent aux besoins identifiés;</li> </ul> </li> <li>- Intégrer un hyperlien «Accessibilité» à la page d'accueil du site Web menant aux documents</li> </ul>	<p>2014-2016</p> <p>En continu Direction générale</p>



		<p>offerts en formats accessibles;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscrire au contenu de la rubrique «Documentation» : <ul style="list-style-type: none"> <li>-le nom du service à joindre;</li> <li>-les coordonnées téléphoniques et l'adresse courriel du service à joindre;</li> <li>-les formats adaptés disponibles.</li> </ul> </li> </ul>	
Procédure relative aux plaintes	La procédure relative aux plaintes accessible en ligne ne répond pas à la diversité des handicaps.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer que la procédure relative aux plaintes offerte en ligne est disponible sur différents supports de substitution sur demande.</li> </ul>	<p>2014-2015</p> <p>Direction générale</p>
Accessibilité à l'emploi	Méconnaissance de la Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inviter la conseillère à l'intervention collective régionale de l'Outaouais à présenter la «Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité», lors d'une rencontre du comité de direction et de coordination.</li> </ul>	<p>2014-2016</p> <p>En continu 1X/année</p>
	Sous- représentation de personnes handicapées dans certains types d'emploi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inviter la conseillère d'accès à l'égalité en emploi pour la région de l'Outaouais –Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, à informer le personnel d'embauche et l'ensemble des gestionnaires des cibles de représentativité à atteindre et des mesures d'aide visant à faciliter l'embauche de personnes handicapées</li> </ul>	<p>2014-2016</p> <p>Direction de la gestion des ressources</p>
	L'affichage des postes ne fait aucune mention d'une participation au programme d'accès à l'égalité en emploi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mentionner dans tous les affichages et offres d'emploi que l'Agence souscrit à un programme d'accès à l'égalité;</li> <li>- Diffuser l'information sur la disponibilité de postes auprès du milieu associatif et des Services</li> </ul>	<p>2014-2016</p> <p>En continu</p> <p>Direction de la gestion des ressources</p>

		<p>de main d'œuvre pour personnes handicapées (La Relance Outaouais, l'Envol, le Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO));</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préciser dans les affichages de postes, que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins;</li> <li>- Inclure dans les affichages de postes des mentions particulières concernant les modalités à suivre pour les personnes handicapées qui désirent avoir des mesures d'adaptation.</li> </ul>	
Sensibilisation	Le personnel nouvellement embauché est peu sensibilisé aux réalités et aux besoins des personnes en situation de handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offrir à tous les membres du personnel des sessions de sensibilisation aux réalités et aux besoins des personnes en situation de handicap;</li> <li>- Solliciter l'implication du milieu associatif en regard de la sensibilisation aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap.</li> </ul>	<p>2014-2016</p> <p>En continu 1 à 2X/année</p> <p>Direction de la gestion des ressources</p>
Sécurité	Le plan d'évacuation et les mesures prévues pour les personnes handicapées est peu connu par les directions.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer que le plan d'évacuation, particulièrement à l'égard des personnes handicapées, soit bien connu des responsables de chacune des directions.</li> </ul>	<p>2014-2016</p> <p>En continu</p> <p>Direction des affaires médicales</p>
L'élaboration du plan d'action	Il n'existe pas de groupe de travail formel pour l'élaboration du plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser la formation d'un groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action favorisant l'intégration des personnes handicapées;</li> </ul>	<p>2014-2015</p> <p>Direction générale</p>

		- Formaliser le processus de représentation du milieu associatif au sein du groupe de travail.	
<b>2. Au regard du service à la population</b>			
Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier/Responsable
Sensibilisation	Sous- représentation de personnes handicapées dans certains types d'emploi.	- Inviter la conseillère d'accès à l'égalité en emploi pour la région de l'Outaouais –Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, à informer la table des directeurs et directrices des cibles de représentativité à atteindre et des mesures d'aide visant à faciliter l'embauche de personnes handicapées.	2014-2016 Direction de la gestion des ressources
Accessibilité à l'emploi	Méconnaissance de la Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.	- Inviter la conseillère à l'intervention collective régionale de l'Outaouais à présenter la «Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité», lors d'une rencontre de la table des directeurs et directrices des ressources humaines.	2014-2016 En continu 1X/année
<b>3. Au regard de la mission de l'Agence</b>			
Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier/Responsable
Planification et coordination des services aux personnes handicapées et leurs familles	L'intégration des enfants handicapés dans les services de garde de la région demeure un défi.	- Maintenir la participation de l'Agence à la Table pour l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers en service de garde de l'Outaouais	2014-2016 En continu Direction de l'organisation des services
	Le manque de répit pour les familles d'enfants et d'adultes handicapés.	- Favoriser la disponibilité du financement auprès des organismes communautaires de la région afin d'augmenter les services de répit, gardiennage et autres.	2014-2016 En continu Direction de l'organisation des services

	Le manque d'arrimage entre les services de première et deuxième ligne en déficience physique (trajectoire de services).	- convenir d'une trajectoire de services en déficience physique pour l'ensemble des partenaires du réseau.	2014-2016 Direction de l'organisation des services
--	---	--	---

## Engagement à réduire les obstacles

Conformément à ses valeurs, l'Agence insiste sur sa volonté à réduire les obstacles à l'égard des personnes handicapées au sein de son organisation. Pour cela, elle s'engage à poursuivre des efforts constants et à rendre disponibles des ressources afin de diminuer les enjeux liés aux préjugés et à la discrimination, à l'accueil et aux moyens de communication ainsi que ceux liés aux programmes services.

Rappelons que ce plan 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 en général à nous transmettre leurs commentaires, permettant ainsi d'alimenter la démarche, à l'adresse internet : [www.santeoutaouais.qc.ca](http://www.santeoutaouais.qc.ca)

## Références

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

Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie, *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*, 2012-2015. p. 11

CAMO, KÉROUL, *La gestion de la diversité une opportunité à saisir!*, 2011. p. 10.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Guide pour l'intégration des personnes handicapées –Programme d'accès à l'égalité en emploi des organismes publics*, 2008. p. 6 – 22 - 27.

Emploi et solidarité sociale Gouvernement du Québec. *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, 2008. p.9

Héma – Québec, *Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées*, 2013-2014. p. 10

Office des personnes handicapées du Québec, *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, 2011. p. 5

Secrétariat du Conseil du trésor du Québec, *Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées*, 1985. p.5.

Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), *Plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées*. p. 11

## Ressources internet

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Origine et mandat [En ligne]. Disponible sur: « <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/commission/Pages/default.aspx> » (Page consultée le 5 janvier 2013).

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Programme volontaire [En ligne]. Disponible sur: « <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/responsabilites-employeurs/pae/Pages/volontaires.aspx> » (Page consultée le 5 janvier 2013)

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Programme s'appliquant aux ministères et à certains organismes gouvernementaux [En ligne].

Disponible sur : « <http://www.cdpdj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/responsabilites-employeurs/pae/Pages/ministeres.aspx> » (Page consultée le 5 janvier 2013).

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Responsabilités des employeurs [En ligne]. Disponible sur : « <http://www.cdpdj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/responsabilites-employeurs/Pages/default.aspx> » (Page consultée le 5 janvier 2013).