

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

**Québec** 

**PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DE L'INTÉGRATION  
DES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'AGENCE DE LA SANTÉ  
ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS 2012-2014**

**Adopté par le conseil d'administration le**

**24 janvier 2013**

**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

**Production**

Direction générale.

**Édition**

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

**Reproduction autorisée à des fins commerciales avec mention de la source**

**Dépôt légal**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2013

ISBN : 978-2-89577-064-0 (version imprimée)

ISBN : 978-2-89577-065-7 (version PDF)

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

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>1. CADRE LÉGAL</b> .....	<b>4</b>
1.1. LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE. ....	4
1.2. ARTICLE 61.1 .....	4
1.3. ARTICLE 61.3 .....	4
1.4. ARTICLE 26.5 .....	5
<b>2. FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENCE</b> .....	<b>5</b>
<b>3. SITUATION À L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS</b> .....	<b>6</b>
3.1. L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX À L'EXTÉRIEUR DU BÂTIMENT .....	6
3.2. L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX À L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT .....	6
3.3. L'ACCUEIL DU PERSONNEL .....	6
3.4. L'ACCESSIBILITÉ AUX RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	7
3.5. L'ACCESSIBILITÉ AUX PUBLICATIONS DE L'AGENCE.....	7
3.6. LE SERVICE AUX PLAINTES .....	7
<b>4. BILAN DU PLAN D'ACTION 2010-2011</b> .....	<b>7</b>
<b>5. IDENTIFICATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES</b> .....	<b>10</b>
<b>6. NOMINATION D'UNE PERSONNE RESPONSABLE DE LA DÉMARCHE</b> .....	<b>10</b>
<b>7. NOMBRE DE PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES RELATIVEMENT À LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.</b> .....	<b>10</b>
<b>8. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION</b> .....	<b>11</b>
<b>9. PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2012-2014</b> .....	<b>12</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>14</b>

## INTRODUCTION

Le présent plan d'action vise à effectuer un bilan du plan précédent datant de 2010-2011 et à identifier de nouvelles mesures pour les années 2012 à 2014. C'est donc dans un souci de poursuivre les objectifs d'intégration et de participation sociale des personnes handicapées et afin de répondre aux exigences de la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale que l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (ci-après l'Agence) présente son troisième plan d'action.

Le modèle participatif a été retenu pour sa réalisation, avec comme objectif d'entreprendre une démarche proactive afin de trouver des solutions aux problèmes que peuvent représenter l'intégration et la participation sociales des personnes handicapées. Pour ce faire, l'appel au potentiel de créativité du personnel de l'Agence a été mis à profit par des rencontres individuelles. Le responsable de l'élaboration du plan d'action a, par la suite, fait une synthèse des mesures proposées et en a dégagé les éléments qui revenaient systématiquement des personnes participantes. Dans un souci de transparence et avec le soutien de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et en partenariat avec le Regroupement des associations des personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO), l'Agence a consulté ces organismes pour la validation du plan d'action. Le prolongement de l'échéancier de la mise en œuvre des actions prioritaires a été le moyen de s'assurer de leur actualisation. Le plan d'action 2012-2014 est donc une illustration du résultat de cette démarche qui du point de vue de l'apprentissage collectif, s'est avéré extrêmement formateur et positif.

Le « *Plan d'action à l'égard de l'intégration des personnes handicapées de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais* » couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2014. Des mesures sont, en outre, proposées dans ce plan d'action dans le but de réduire les obstacles. Certaines mesures font partie des objectifs que l'Agence s'était fixés au plan d'action 2010-2011 et qui n'ont pu être actualisés.

Par la réalisation des actions prévues au plan d'action, l'Agence donne suite également aux orientations gouvernementales inscrites dans la *Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. Cette politique encadre l'obligation des organismes publics à recourir à des moyens adaptés pour diffuser de l'information et offrir des services tout en assurant aux personnes handicapées la possibilité de communiquer avec l'appareil gouvernemental. À cet égard, la *Politique de communication adaptée* de l'Agence fait partie intégrante du plan d'action 2012-2014.

Par la publication de son plan d'action pour 2012-2014, et ce, dans le contexte de ses responsabilités et en tenant compte de ses ressources, l'Agence prévoit participer pleinement et activement à l'objectif d'intégration des personnes handicapées.

## **1. CADRE LÉGAL**

### **1.1. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.**

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, telle que modifiée par l'adoption du projet de loi n° 56 sanctionné le 17 décembre 2004, préconise une approche de responsabilisation qui se traduit, notamment, par de nouvelles responsabilités données à plusieurs acteurs gouvernementaux dans le but de favoriser, dans leur secteur d'activité respectif, l'intégration des personnes handicapées. Il en est ainsi de l'article 61.1 de la loi prévoyant que les ministères et la grande majorité des organismes publics produisent, adoptent et rendent public annuellement un plan d'action.

#### **1.2. Article 61.1**

Cet article se lit comme suit : 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. »

L'emploi de l'expression « secteur d'activité » traduit bien la préoccupation du législateur de voir ce plan viser l'ensemble des activités. Ce plan d'action doit être élaboré sous l'angle des activités relatives à l'accomplissement de la mission et des objets, de l'exercice des devoirs et des pouvoirs (les programmes, les services, la réglementation, etc.) et les activités incidentes ou accessoires (l'embauche, l'approvisionnement, etc.).

#### **1.3. Article 61.3**

L'article 61.3 de la loi 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.

Article 61.3 « Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées ».

## 1.4. Article 26.5

En décembre 2006, le gouvernement du Québec adopte conformément à l'article 26.5 de la loi, la politique intitulée « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. »

Article 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'accommodements raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, ainsi qu'aux services offerts au public. »

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.

## 2. FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENCE

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

### **3. SITUATION À L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS**

#### **3.1. L'accessibilité des lieux à l'extérieur du bâtiment**

L'Agence répond adéquatement aux exigences d'accessibilité des lieux à l'extérieur du bâtiment :

- Deux espaces de stationnement réservé aux personnes handicapées sont aménagés aux aires de stationnement avant et arrière du bâtiment.
- Des panneaux de stationnement conformes au règlement P-150-5 sont installés;
- Un trottoir est aménagé de façon à faciliter l'accès pour les personnes en fauteuil roulant;
- Une rampe d'accès permet l'accès en fauteuil roulant;
- Un système de portes automatisées facilite l'entrée au bâtiment;
- L'installation de deux caméras à la porte d'entrée principale subvient aux besoins d'assistance des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité.

#### **3.2. L'accessibilité des lieux à l'intérieur du bâtiment**

- L'aménagement des salles de réunion au 1<sup>er</sup> niveau et la disponibilité de toilettes adaptées facilitent l'accès aux lieux physiques pour toute la clientèle de l'Agence;
- Une salle de toilette adaptée est disponible à chaque étage;
- Les toilettes sont de superficie convenable, la porte est de largeur suffisante et s'ouvre vers l'extérieure;
- Un panneau d'ascenseur et des pictogrammes en braille permettent le repérage des lieux;
- Toutes les salles de réunions sont accessibles;
- La procédure d'évacuation du bâtiment a été révisée en tenant compte du déplacement des personnes handicapées, en considération des différents types d'incapacité.

.

#### **3.3. L'accueil du personnel**

- L'accueil par un personnel bien formé et soucieux d'offrir des services personnalisés favorise une réponse adéquate aux besoins des personnes handicapées;
- Dès son arrivée, la réceptionniste s'assure que la personne est accompagnée par un membre du personnel pour faciliter ses déplacements;

- Si une problématique particulière se présente, le personnel des communications peut être mis à contribution pour mieux répondre aux besoins de la personne;
- Le personnel nouvellement embauché à la réception reçoit une formation en lien avec les difficultés rencontrées par les personnes handicapées;
- Existence à l'accueil de téléphones munis d'un amplificateur acoustique qui facilite la communication par téléphone pour les personnes ayant une incapacité auditive;
- Un service de relais pour personnes ayant une incapacité auditive est prévu.

### **3.4. L'accessibilité aux réunions du conseil d'administration**

- Les réunions du conseil d'administration sont accessibles aux personnes ayant une incapacité auditive, une vérification de l'état de la boucle magnétique ainsi que des quatre appareils reliés à cette boucle est effectuée périodiquement;
- Les personnes ayant une incapacité auditive peuvent se présenter avec leur interprète, un interprète gestuel est aussi accessible sur demande;
- L'Agence traduit en braille, sur demande, les documents pour les personnes ayant une incapacité visuelle;
- Deux personnes sont attitrées pour assister les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité lors de situations particulières.

### **3.5. L'accessibilité aux publications de l'Agence**

- Toutes les publications de l'Agence sont disponibles en version électronique sur le site Internet;
- Le site Internet de l'Agence et de la Direction de santé publique ont été modifiés pour mieux répondre aux besoins des personnes ayant une incapacité visuelle.

### **3.6. Le service aux plaintes**

- Il existe un document vidéo (cassette) qui explique dans la langue des signes québécoise (LSQ) le régime d'examen des plaintes à l'intention des personnes ayant une incapacité auditive.

## **4. BILAN DU PLAN D'ACTION 2010-2011**

Avant l'adoption du premier plan d'action, l'Agence comptait déjà à son actif des réalisations qui ont un impact sur la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées et plus particulièrement concernant le domaine des services tout en reconnaissant qu'en cette matière, des améliorations devraient encore être apportées.



## Bilan des réalisations du plan d'action 2010-2011

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction responsable	Réalisation
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>	Hiver 2011	Direction de la gestion des ressources	Non réalisée  Reportée au plan d'action 2013-2014
Gestion	Absence de directives internes quant à l'approvisionnement accessible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer une liste de critères à considérer lors d'achats ou de locations de biens et de services qui limitent les obstacles d'utilisation de ces biens et de ces services par une personne handicapée.</li> <li>- Inclure dans les procédés d'appel d'offres que l'Agence favorise un environnement sans obstacle pour les personnes handicapées et ainsi en faire un des critères de sélection du fournisseur de biens ou de services.</li> </ul>	Été 2010	Direction de la gestion des ressources	Réalisée
Ressources informationnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le site internet actuel de l'Agence ne répond pas aux 3 nouveaux standards de l'accessibilité du Web établie par le World Wide Web Consortium (W3C) Accès à la documentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre connaissance des trois nouveaux standards visant à assurer une amélioration de l'accessibilité des sites Internet gouvernementaux aux personnes handicapées et commencer leur mise en place.</li> <li>- Inclure ces nouveaux standards dans la préparation du nouveau site Internet.</li> <li>- Se conformer à la Politique gouvernementale <i>à part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i></li> </ul>	Été 2010	Direction des ressources informationnelles et Direction générale	Réalisée
Communication de personne à personne	Le personnel nouvellement embauché à la réception n'a pas reçu de formation en lien avec les difficultés rencontrées par les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les personnes n'ayant pas reçu de formation et les former.</li> <li>- Nommer des personnes ressources au sein de l'Agence pour soutenir la formation des personnes nouvellement embauchées à la réception.</li> </ul>	En continu	Direction de la gestion des ressources	Réalisée

Bilan des réalisations du plan d'action 2010-2011

<b>Domaine de services</b>	<b>Obstacles identifiés</b>	<b>Mesures à prendre</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Direction responsable</b>	<b>Réalisation</b>
Accessibilité des lieux	Les personnes présentant une incapacité liée à la mobilité ayant besoin d'assistance à l'entrée principale du bâtiment peuvent être difficiles à repérer.	Installation de deux caméras à la porte d'entrée principale de la rue Lois.	Automne 2010	Direction de la gestion des ressources	Réalisée
Communication	Certains documents pourraient ne pas être accessibles aux personnes ayant des compétences réduites en littératie.	Vulgariser certains documents à l'intention des personnes ayant des compétences réduites en littératie.	Sur demande	Secrétariat aux relations avec la communauté	Aucune demande n'a été transmise à l'Agence en 2010-2011
	Absence d'une directive interne en matière de communication adaptée à l'égard des personnes handicapées.	Établir une politique en matière de communication adaptée qui répond aux besoins de personnes handicapées.	Automne 2010	Secrétariat aux relations avec la communauté	En cours

## **5. IDENTIFICATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Les obstacles à l'intégration des personnes handicapées sont de différentes natures. Certains appartiennent à une dimension physique, comme les obstacles architecturaux, matériels, liés aux communications, aux technologies, à l'information, tandis que d'autres touchent davantage une dimension sociale comme les obstacles liés aux politiques et aux pratiques, aux comportements et aux attitudes.<sup>1</sup>

Des modifications ont déjà été apportées par l'Agence tant au niveau architectural que matériel 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 la politique d'embauche de personnes handicapées. L'Agence n'a pas de politique spécifique concernant l'embauche de personnes présentant une incapacité physique ou mentale.

Depuis l'adoption de la loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics, L.R.Q., c. A-2.01, en décembre 2005, celle-ci intègre à son article 1 les personnes handicapées comme groupe cible. L'Agence doit se soumettre à cette législation et favoriser l'embauche de personnes handicapées.

## **6. NOMINATION D'UNE PERSONNE RESPONSABLE DE LA DÉMARCHE**

Le mandat du responsable de la démarche du « Plan d'action à l'égard de l'intégration des personnes handicapées » a été confié à un membre du secrétariat aux relations avec la communauté de l'Agence, lequel s'est inspiré du travail accompli en 2010-2011 par le groupe de travail composé de personnes occupant des postes dans les différentes directions de l'Agence. La mise en œuvre et son suivi demeurent le rôle de l'adjoint au président-directeur général.

## **7. NOMBRE DE PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES RELATIVEMENT À LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.**

Bien qu'aucune plainte n'ait été reçue jusqu'à maintenant, l'adoption de la politique de communication adaptée, à titre de démarche proactive, est en fait de service la continuité du plan d'action initial et en assure l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

---

<sup>1</sup> Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : À l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités. Édition 2011, Québec.

## 8. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

À la suite de l'adoption du présent plan d'action par le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, 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;
- ✓ La politique de communication adaptée est diffusée sur la page d'accueil du site Internet de l'Agence;
  - 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 des associations des personnes handicapées de même qu'à l'Office des personnes handicapées du Québec, les informant de la publication du plan d'action de l'Agence, leur indiquant les hyperliens pour l'obtenir et les invitant à nous transmettre leurs commentaires.

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

## 9. PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2012-2014

Domaine de services	Obstacles identifiés	Mesures à prendre	Échéancier	Direction responsable
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>	2012-2014	Direction de la gestion des ressources
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> <li>- Diffusion électronique de la politique aux différentes directions de l'Agence suivie d'une présentation du gestionnaire auprès de son équipe</li> </ul>	Janvier 2013	Secrétariat aux relations avec la communauté Directions de l'Agence
	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>	2013-2014	Secrétariat aux relations avec la communauté
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>	2012-2014.	Direction des ressources informationnelles et Direction générale
	Le site Internet n'est pas optimisé afin de faciliter son utilisation par les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer le respect des standards d'accessibilité web lors de la refonte du site.</li> </ul>	2013-2014	Direction des ressources informationnelles et Direction générale
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</li> </ul>	En continu	Secrétariat aux relations avec la communauté

Suivi du plan d'action		<p>la politique en communication adaptée auprès des établissements du réseau.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>		
	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>	2013-2014	Secrétariat aux relations avec la communauté

## **CONCLUSION**

Au fil des ans, des efforts ont été consentis par les dirigeants et le personnel de l'Agence pour améliorer les conditions de vie des personnes handicapées et pour favoriser pleinement leur intégration. L'élaboration de ce plan et les actions réalisées constituent une opportunité de poursuivre et d'intensifier les initiatives entreprises par l'organisation.

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.