



**Plan d'action à l'égard des  
personnes handicapées  
2010-2012**

## **INTRODUCTION**

Le plan d'action vise à identifier et à réduire les obstacles, à préciser les actions nécessaires à mettre en place dans le but de favoriser l'intégration des personnes handicapées et assurer leur pleine participation à la société au même titre que tous les citoyens.

Ce plan permet de planifier à court, moyen et long terme les actions à entreprendre dans le but de réduire les obstacles qui auront été préalablement identifiés par l'organisation. Ce plan d'action établit la meilleure voie à suivre pour passer de la situation actuelle à la situation souhaitée. La production de ce plan d'action permet donc de regrouper tous 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.

# 1. PORTRAIT DE L'AGENCE

## Mission

La mission de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie consiste à veiller au maintien et à l'amélioration de la santé et du bien-être de sa population, et à lui assurer l'accès à des services de santé et des services sociaux adaptés à ses besoins, et ce, en partenariat avec les établissements, les organismes communautaires et les autres partenaires concernés.

L'Agence exerce les fonctions nécessaires à la coordination de la mise en place des services de santé et des services sociaux de sa région, particulièrement en matière de mise en réseau de services, de surveillance, de promotion et de protection de la santé publique, de financement, d'allocation de ressources humaines, et de services généraux et spécialisés.

## Mandats

L'Agence est instituée pour exercer les fonctions nécessaires à la coordination de la mise en place des services de santé et des services sociaux de sa région, particulièrement en matière de financement, de ressources humaines et de services spécialisés.

À cette fin, l'Agence a pour objet :

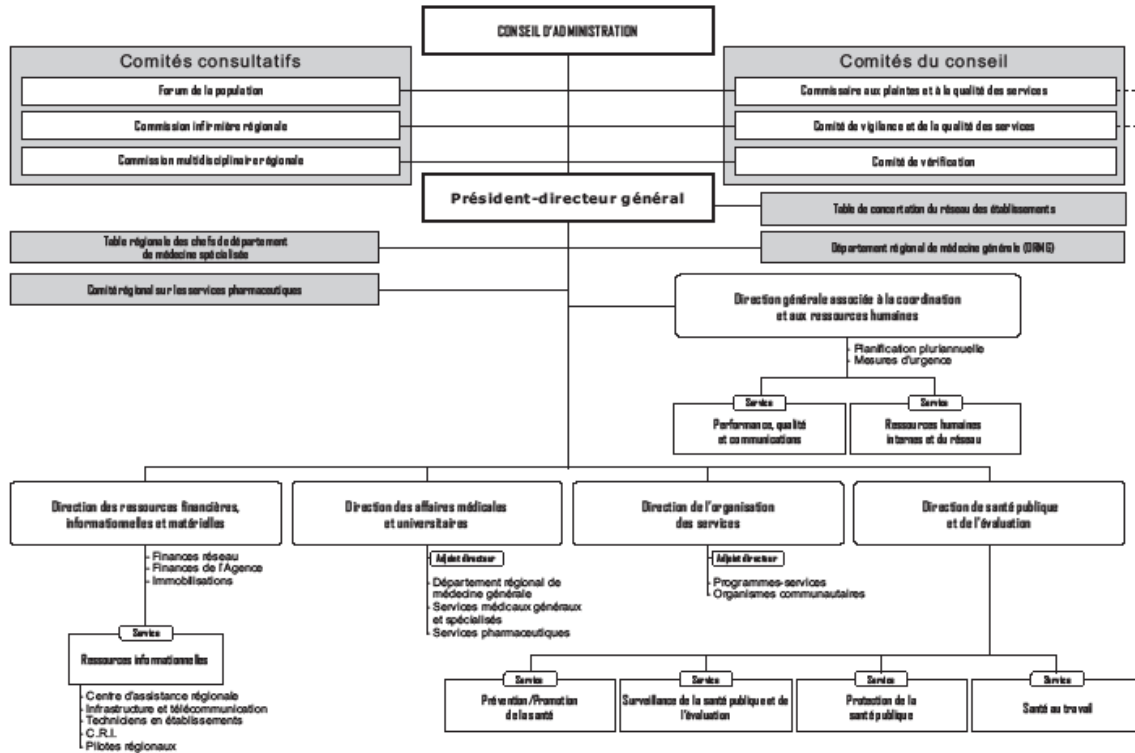
1. d'assurer la participation de la population à la gestion du réseau public de services de santé et de services sociaux et d'assurer le respect des droits des usagers;
  - 1.1 de s'assurer d'une prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux aux usagers;
2. de faciliter le développement et la gestion des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de sa région;
3. d'élaborer le plan stratégique pluriannuel et d'en assurer le suivi;
4. d'allouer les budgets destinés aux établissements, d'accorder les subventions aux organismes communautaires et d'attribuer les allocations financières aux ressources privées visées à l'article 454;
5. d'assurer la coordination des activités médicales particulières ainsi que des activités des établissements, des organismes communautaires, des ressources intermédiaires et des résidences privées d'hébergement et organismes communautaires et de favoriser leur collaboration avec les autres agents de développement de leur milieu;
  - 5.1 d'assurer la coordination des services de sa région avec ceux offerts dans les régions avoisinantes;

6. de mettre en place les mesures visant la protection de la santé publique et la protection sociale des individus, des familles et des groupes;
7. d'assurer une gestion économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières mises à sa disposition;
- 7.1 d'exercer les responsabilités qui lui sont confiées par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence;
- 7.2 d'évaluer les résultats de la mise en oeuvre de son plan stratégique et d'assurer la reddition de comptes de sa gestion en fonction des cibles nationales et régionales;
- 7.3 de soutenir les établissements dans l'organisation des services;
- 7.4 de permettre, afin de faciliter la conclusion d'ententes visées au paragraphe 7.3, l'utilisation de nombreux modèles d'ententes types;
- 7.5 de s'assurer que les mécanismes de référence et de coordination des services entre les établissements sont établis et fonctionnels.

# Description des directions



Organigramme de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie



16 avril 2010

La Direction générale associée à la coordination et aux ressources humaines s'assure de l'élaboration de l'entente de gestion à négocier avec le Ministère en regard des services, de la gestion et de la qualité. De plus, elle coordonne les ressources humaines internes et réseau, les mesures d'urgence et la planification pluriannuelle, et voit à une gestion mobilisatrice des ressources humaines internes et des communications.

La Direction de la santé publique exerce au sein de l'Agence, les mandats que lui confèrent la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Loi sur la santé publique et la Loi sur la santé et la sécurité du travail. Son mandat couvre notamment la coordination des programmes de santé publique, l'identification des situations susceptibles de mettre en danger la santé de la population et la mise en place des mesures nécessaires à sa protection, le développement d'interventions en prévention et en promotion de la santé pour l'ensemble de la population.

La Direction des ressources financières, informationnelles et matérielles voit à l'ensemble des activités reliées à l'allocation des ressources financières, informationnelles et matérielles. Son mandat couvre l'allocation des ressources financières et matérielles aux établissements publics et privés conventionnés ainsi

qu'aux organismes communautaires. Elle voit à la planification et à la gestion budgétaire, informationnelle et matérielle de l'Agence. De plus, elle supervise également le Service des ressources informationnelles, responsable des systèmes d'information réseau.

La Direction de l'organisation des services planifie, coordonne et contrôle l'ensemble des activités reliées à l'organisation des services. Elle s'assure de l'élaboration des orientations régionales en matière d'organisation et de coordination des services ainsi que de la coordination et de l'accès aux services généraux, spécifiques et spécialisés des huit programmes-services, ainsi qu'aux services tertiaires et quaternaires.

La Direction des affaires médicales et universitaires coordonne les affaires médicales et universitaires sur le territoire de l'Estrie. Elle voit à la gestion des activités médicales particulières en médecine générale et en médecine spécialisée en collaboration avec le Département régional de médecine générale (DRMG) et le Département régional de médecine spécialisée (DRMS). Elle s'assure que la population reçoive les services médicaux requis à ses besoins.

## **2. MESURES PRISES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES AFIN D'AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ OU LA RÉDUCTION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Des mesures ont été prises depuis quelques années par le gestionnaire de l'immeuble 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.
- Le trottoir est aménagé de façon à faciliter l'accès à l'Agence pour les personnes en fauteuil roulant.
- 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 conforme aux exigences de réglementation, c'est-à-dire avec un annonceur vocal, des indications en braille, des mains libres des trois côtés ainsi qu'un miroir.
- Une salle de toilette adaptée est disponible à chaque étage.
- 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 (personnel du Centre de réadaptation Estrie).

### **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.
- Plusieurs programmes, notamment Transport et hébergement, Services intensifs de maintien à domicile, Soutien aux familles ainsi que l'Aide technique, sont destinés aux personnes handicapées. Des budgets spécifiques et des équipements 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 et tout ce qui concerne la santé de la population.

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

- Le **respect**, l'**équité**, le **partenariat**, la **reconnaissance** et la **performance** sont les valeurs sur lesquelles s'appuie l'Agence pour accomplir sa mission et établir ses relations avec ses partenaires du réseau sociosanitaire, dont les organismes communautaires, et ses partenaires intersectoriels.
- Ces valeurs partagées permettent de travailler ensemble en vue de prendre les meilleures décisions et de rendre les meilleurs services à la population. L'Agence privilégie cinq valeurs qu'elle exprime avec l'intention qu'elles soient respectées, dans ses rapports avec ses partenaires, avec d'autres organisations, ou encore avec le public en général, de même qu'en regard de ses ressources humaines. Il va de soi que les décisions que prendra le réseau de la santé et des services sociaux devront respecter l'ensemble des valeurs préconisées, sans privilégier l'une au détriment de l'autre.

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

- L'Agence analyse les projets de rénovation fonctionnelle en fonction de la mission de l'établissement et de son offre de service régionale.
- Chaque établissement a la responsabilité de se conformer aux règles en vigueur eu égard à l'accessibilité aux personnes handicapées.

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

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

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.

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

- L'accès aux postes de travail est inadéquat pour un bon nombre de bureaux.
- Les numéros des locaux ne sont pas adaptés pour les personnes non voyantes (braille).
- Les outils de télécommunications ne sont pas toujours accessibles pour le personnel présentant une déficience motrice (photocopieurs, imprimantes, télécopieurs).
- Aucune poignée de porte n'est adaptée.
- Les distributeurs de papier à mains sont à hauteur prescrite pour les petites personnes et les personnes en fauteuil roulant.
- Il n'y a pas de bouton permettant l'ouverture automatique des portes entre les édifices (seul le niveau 1 permet l'accessibilité entre les édifices).

## **En lien avec les communications téléphoniques**

- Le personnel de la réception et du centre de documentation n'a pas reçu de formation systématique pour une réponse aux personnes présentant une déficience auditive, même si l'utilisation du Service Relais Bell est prévue.

## **En lien avec les communications de personne à personne**

- Le personnel de la réception et celui du centre de documentation n'a pas reçu de formation-information en lien avec les difficultés rencontrées par les personnes handicapées.

## **En lien avec l'accès à l'imprimé**

- Les affiches de campagne de prévention et de promotion ne comportent pas de pictogrammes pour favoriser la compréhension du message.

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

- Le site Web n'est pas adapté selon le Web Accessibility Initiative (WAI)<sup>1</sup>.

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

- 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.

---

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

## Niveau de priorité 1

Domaine de services	Obstacle identifié	Mesure à prendre	Échéancier	Direction Responsable
Accessibilité des lieux (à l'intérieur du bâtiment)	L'accès aux postes de travail est inadéquat pour un bon nombre de bureaux.	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	Toutes les directions
	Les numéros des locaux ne sont pas adaptés pour les personnes non voyantes (braille).	Adapter les numéros des locaux pour les personnes non voyantes (braille).	Dès l'embauche de la personne	Direction générale associée à la coordination et aux ressources humaines
	Aucune poignée de porte n'est adaptée.	Changer les poignées de porte des salles de bain pour les personnes handicapées.	2012	Direction des ressources financières, informationnelles et matérielles
	Il n'y a pas de bouton permettant l'ouverture automatique des portes entre les édifices (seul le niveau 1 permet l'accessibilité entre les édifices).	Installer les boutons pour permettre l'ouverture automatique des portes entre les édifices.	2012	Direction des ressources financières, informationnelles et matérielles
Communications téléphoniques	Le personnel de la réception et du centre de documentation n'a pas reçu de formation systématique pour une réponse aux personnes présentant une déficience auditive, même si l'utilisation du Service Relais Bell est prévue.	Offrir une formation d'appoint au personnel de la réception et du centre de documentation.	2012	Direction générale associée à la coordination et aux ressources humaines

## Niveau de priorité 2

Domaine de services	Obstacle identifié	Mesure à prendre	Échéancier	Direction Responsable
Accessibilité des lieux ( <i>à l'intérieur du bâtiment</i> )	Les outils de télécommunications ne sont pas toujours accessibles pour le personnel présentant une déficience motrice (photocopieurs, imprimantes, télécopieur).	Rendre accessibles les outils de télécommunications au personnel présentant une déficience motrice (photocopieurs, imprimantes, télécopieurs).	Dès que la situation se présente	
Communications de personne à personne	Le personnel de la réception et celui du centre de documentation n'a pas reçu de formation-information 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 la réception et au centre de documentation.	2010	Direction générale associée à la coordination et aux ressources humaines
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).	Évaluation des coûts	Direction générale associée à la coordination et aux ressources humaines
Particularités liées au domaine de l'emploi	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.	2012	Direction générale associée à la coordination et aux ressources humaines

## CONCLUSION

En conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie rend public son plan d'action à l'égard des personnes handicapées au site Web de l'Agence.

En plus d'identifier les mesures prises par l'Agence au cours des dernières années afin d'améliorer l'accès des personnes handicapées, ce plan d'action précise ce qui sera mis en place afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées d'ici 2012.

La mise à jour annuelle du plan d'action permettra également une meilleure intégration des personnes handicapées, dans le respect de l'engagement pris par l'Agence.

/DGACRH  
2010-04-23