



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



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

Décembre 2005

Mise à jour décembre 2009

Santé
et Services sociaux

Québec 

Édition produite par :

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

Ce document est disponible uniquement en version électronique.

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

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

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Bibliothèque et Archives Canada, 2010

ISBN : 978-2-550-58398-1 (version PDF)

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

© Gouvernement du Québec, 2010

1. INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1) stipule, aux articles 26.5 et 61.1, que :

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

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

Le présent rapport établit donc ce plan d'action pour l'année 2009-2010 pour le ministère de la Santé et des Services sociaux et les organismes qu'il dessert, dont l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé, le Commissaire à la santé et au bien-être, ainsi que le Conseil du médicament.

2. MISSION

Le rapport annuel de gestion 2008-2009 du Ministère a été déposé le 29 septembre 2009 et il précise que :

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

Le rôle premier du Ministère est de voir au bon fonctionnement du système de santé et de services sociaux du Québec. Il est responsable de la définition des priorités, des objectifs et des orientations dans le domaine de la santé et des services sociaux et veille à leur application. Le Ministère évalue également les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.

Son rôle s'articule principalement autour des questions suivantes :

- *les objectifs nationaux de santé et de bien-être;*
- *les politiques d'ensemble;*
- *la répartition équitable des ressources entre les régions et leur utilisation efficiente.*

En vertu de son mandat, le Ministère propose à l'État et aux autres acteurs sociaux des priorités d'intervention pour agir positivement sur les conditions qui favorisent la santé et le bien-être de la population.

Parallèlement aux orientations qui touchent le réseau de la santé et des services sociaux, le Ministère offre des services directs à la population, dont les principaux sont :

- les renseignements généraux sur les services de santé et les services sociaux;
- les renseignements, l'aide et les conseils destinés aux personnes et aux familles qui ont le projet d'adopter un enfant domicilié à l'extérieur du Québec;
- la recherche d'antécédents sociobiologiques pour les cas d'adoption hors Québec;
- les renseignements se rapportant à la Loi sur le tabac et les inspections liées à son application.

Pour exercer cette mission, le Ministère dispose d'un effectif autorisé total de 728 équivalents à temps complet ETC pour l'exercice 2009-2010. Son personnel est réparti dans six édifices de Québec et quatre édifices de Montréal. La majorité du personnel toutefois, soit 75 %, est localisé à l'édifice Catherine-De Longpré et au Mil-Cinq, sis respectivement au 1075 et au 1005 chemin Sainte-Foy, à Québec.

3. LES CLIENTÈLES VISÉES

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

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

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

toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

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

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

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

5. LES ACTIONS DU MINISTÈRE RÉALISÉES À CE JOUR

Les obstacles reliés à la participation sociale

La Direction des ressources matérielles a convenu en 2006 avec les agences de sécurité dont les agents sont à l'entrée des édifices Catherine-De Longpré et Mil-Cinq une entente pour que ces derniers offrent aux visiteurs ayant une déficience visuelle, auditive, du langage et de la parole ou autre la possibilité de se faire escorter sur les lieux de rendez-vous.

Bien qu'elle n'ait pas eu de demande particulière depuis 2007, la Direction des ressources matérielles est toujours à l'écoute pour toute question ponctuelle en la matière.

Les obstacles que rencontrent les personnes ayant une déficience motrice

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

Un léger ajustement de la hauteur du poste de péage du stationnement à l'édifice Catherine-De Longpré a été effectué en 2008.

Un rappel pour le déneigement adéquat des rampes d'accès est transmis chaque automne aux exploitants des édifices.

Les obstacles que rencontrent les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive

Pour ce qui est des incapacités reliées à la vision, le code braille a déjà été introduit sur les panneaux de commande des étages à l'intérieur des ascenseurs. De plus, tant à l'édifice Catherine-De Longpré qu'au Mil-Cinq, un message vocal indique, à l'intérieur d'un des ascenseurs, le numéro de l'étage. En ce qui concerne les employés ayant une déficience auditive, leur poste téléphonique a été adapté à leur situation par l'ajout d'un amplificateur de son. De plus, des services d'interprétariat sont disponibles pour les visiteurs lorsqu'ils rencontrent les membres du personnel du Ministère.

Pour accroître le service aux personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, la Direction des personnes handicapées et du programme de dépendances a déterminé

avec la Direction des communications la liste des publications d'intérêt à faire transcrire en médias adaptés, dans la mesure des disponibilités financières. Un calendrier de réalisation a été établi à cet effet. Des cartes professionnelles peuvent également afficher le braille pour le personnel le requérant.

De plus, dans le cadre de la mise en application des mesures découlant de l'article 26.5 de la Loi, la Direction des communications, à titre de responsable générale de la vitrine Internet, a vu à ce que la diffusion électronique des informations et des documents hébergés sur le site du Ministère soit faite en conformité avec les normes W3C. Ces mesures favorisent ainsi une plus grande accessibilité Web aux informations diffusées directement à la population.

En conformité avec la politique gouvernementale sur « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées », des mesures d'accommodement ont été graduellement mises en place. Ainsi, depuis 2005, le Ministère note une amélioration globale de l'accessibilité de la page d'accueil et des pages pivots sur son site Internet.

Les obstacles que rencontrent les personnes ayant un problème de santé mentale

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

Les situations d'urgence

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

6. LES ACTIONS DU MINISTÈRE ORIENTÉES VERS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET SES ÉTABLISSEMENTS

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

À cette fin, elle a produit les documents et outils présentés ci-dessous.

1. **Afin de mieux faire ensemble – Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience**, publié en juin 2008, est un outil à l'intention du réseau de la santé et des services sociaux pour baliser l'accès et la continuité des services destinés aux personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Le document comprend des standards relatifs à l'accès aux services et à leur continuité. Ces standards s'appliquent en tenant compte des niveaux de priorité.

2. ***Pour une véritable participation à la vie de la communauté : un continuum intégré de services en déficience physique*** (orientations ministérielles de 1995) clarifie les grands principes qui fondent l'organisation des services et présente la gamme des services nécessaires à la personne ayant une déficience physique.
3. ***Pour une véritable participation à la vie de la communauté. Orientations ministérielles en déficience physique : objectifs 2004-2009*** (document diffusé en 2003). Le document propose, en continuité avec les orientations ministérielles de 1995, des objectifs qui se rapportent à l'ensemble des éléments du continuum de services en déficience physique et qui s'adressent à chacun des acteurs concernés : agences régionales, établissements, associations, milieu communautaire. Ces objectifs devraient permettre, grâce à leur intégration aux plans régionaux, que soient fournies aux personnes ayant une déficience physique, à leur famille et à leurs proches des réponses plus satisfaisantes et mieux adaptées à leurs besoins particuliers en services de santé et en services sociaux¹. Ils visent ainsi à favoriser la participation pleine et entière de ces personnes à la vie de la communauté.
4. **La politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches** a été publiée en juin 2001 sous le titre ***De l'intégration sociale à la participation sociale***. Elle s'inscrit dans la continuité des orientations ministérielles de 1988 publiées sous le titre *L'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle : un impératif humain et social*.

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

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

5. Le ***Plan d'action de la politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leur famille et aux autres proches*** donne un aperçu du chantier à mettre en branle, dans un horizon de cinq ans, pour répondre aux objectifs de la politique.

1. Les services nécessaires et suffisants, en somme.

6. En 2003, le ministère de la Santé et des Services sociaux publiait *[Un geste porteur d'avenir. Des services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement, à leurs familles et à leurs proches.](#)* Ce document, issu des travaux d'un comité consultatif national sur l'organisation des services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement (TED), reprend les grandes lignes de *[L'organisation des services aux personnes autistes, à leur famille et à leurs proches. Guide de planification et d'évaluation](#)* de 1996. Il fournit les bases d'une organisation de services qui tienne compte de l'évolution des connaissances dans le domaine des TED et de certains changements survenus dans l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux.

7. La politique de soutien à domicile

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

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

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

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

8. La planification stratégique 2005-2010 du MSSS prévoit en outre des mesures particulières pour les personnes handicapées, lesquelles ont été traduites dans les ententes de gestion avec les agences régionales.

9. Le Ministère a également fait connaître le *[Plan d'action 2005-2010 en santé mentale.](#)*

7. LES ACTIONS DU MINISTÈRE AVEC LES PARTENAIRES

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

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

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

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

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

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

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

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

8. LE PLAN D'ACTION DU MINISTÈRE POUR 2009-2010

La section qui suit présente les actions que prévoit entreprendre le Ministère dans la détermination des obstacles à l'intégration des personnes handicapées et dans les mesures en vue de les réduire. Cette section a été rédigée à partir des besoins déjà exprimés.

Les obstacles reliés à l'ensemble des handicaps

S'assurer que la Direction des ressources matérielles demeure à l'écoute des besoins et n'hésite pas à requérir les services de l'Office des personnes handicapées du Québec pour l'inspection des locaux afin de mieux les adapter s'il y a lieu.

Renouveler l'entente avec les agents de sécurité afin que ceux-ci offrent le service d'accompagnement aux visiteurs qui ont des besoins particuliers.

Les obstacles reliés à une déficience motrice

Renouveler aux exploitants des édifices occupés par le Ministère la recommandation touchant le déneigement adéquat des rampes d'accès.

Les obstacles reliés à une déficience visuelle

Pour les sites Internet, intranet réseau et intranet ministériel, terminer la refonte des sections non accessibles vers des modules respectant les critères d'accessibilité Web et appliquer les normes d'accessibilité aux nouvelles thématiques développées.