

Plan d'action 2012-2013 Intégration des personnes handicapées

Direction des ressources humaines, des affaires
administratives et de la qualité

Adopté par le comité de direction
15 mai 2012

Table des matières

1.	Contexte	3
2.	Portrait de l'organisation.....	4
2.1.	Mission de l'Agence.....	4
2.2.	Nombre de personnes œuvrant à l'Agence.....	4
2.3.	Structure de l'Agence	5
2.4.	Installations.....	5
3.	Mesures prises au cours des dernières années.....	6
3.1.	Aménagement des lieux et conditions de travail	6
3.2.	Intégration des personnes handicapées.....	6
3.3.	Processus de dépôt des plaintes	6
3.4.	Séances du conseil d'administration.....	7
3.5.	Réponse téléphonique et accueil.....	7
3.6.	Sensibilisation à l'importance d'une saine intégration des personnes handicapées	8
3.7.	Révision du processus d'approvisionnement.....	8
3.8.	Promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées	8
4.	Amélioration à apporter en 2012-2013 pour une meilleure intégration des personnes handicapées ...	9
4.1.	Poursuite des mesures mises de l'avant.....	9
4.2.	Recrutement de personnel	9
4.3.	Intégration des personnes handicapées.....	9
5.	Plaintes en 2011-2012	10
6.	Nomination d'un coordonnateur	10

1. Contexte

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées¹ en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20), adoptée en décembre 2004, vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et, par l'implication des ministères et de leurs réseaux, à favoriser leur intégration à la société en prévoyant diverses mesures pour les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le déploiement et l'organisation de ressources et de services à leur égard.

Une de ces mesures est l'adoption pour chaque organisme public d'un plan d'action annuel destiné à réduire les obstacles² à l'intégration des personnes handicapées. Plus particulièrement, la Loi prévoit que ce plan d'action doit reconnaître les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et les mesures qui seront prises dans la prochaine année pour y remédier. Ce plan d'action doit être rendu public annuellement. De plus, les organismes publics doivent nommer un coordonnateur de services aux personnes handicapées et transmettre ses coordonnées à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Depuis 2006-2007, la direction de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie a approuvé une série de plans d'action chaque année, dont le bilan des réalisations apparaît ci-après.

Le plan d'action 2012-2013 s'inscrit dans la continuité des précédents en matière d'actualisation et de mise à jour des activités et mesures mises de l'avant auxquelles s'ajoutent des objectifs d'intégration au travail.

¹ « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans la réalisation d'activités courantes. » Chapitre 1 art. 1g de la Loi.

² Un obstacle est un élément de l'environnement physique ou social qui nuit ou empêche la réalisation d'une habitude de vie occasionnant ainsi une situation de handicap.

2. Portrait de l'organisation

2.1. Mission de l'Agence

L'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie (Agence) a pour mission d'assurer la gouvernance du système de santé et de services sociaux de la région afin d'en améliorer la performance jusqu'à l'excellence et ainsi contribuer à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population dont elle est responsable.

L'Agence vise à devenir le chef de file de la transformation et de l'amélioration du système régional de santé et de services sociaux en misant sur :

- une perspective populationnelle de santé publique;
- une approche de programme intégré;
- une organisation en mode réseau.

Elle compte y arriver en mettant en valeur l'expertise de son personnel, tout en y associant activement des partenaires sectoriels et intersectoriels au bénéfice de la population montréalaise.

L'Agence souscrit aux valeurs de l'administration publique, soit la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Sa charte des valeurs est centrée sur les besoins du personnel et de la population.

Avec une population de 1 444 047 habitants en 2010, soit 18 % de la population québécoise, la Montérégie est la deuxième région sociosanitaire la plus peuplée du Québec, après Montréal. En 2006, la Montérégie comptait 143 650 personnes d'expression anglaise, soit 11 % de la population de la région et 14 % de la population anglophone de l'ensemble du Québec.

La Montérégie représente un territoire de plus de 10 000 km² caractérisé par le côtoiement de zones urbaines, semi-rurales et rurales. La région desservie par l'Agence s'étend d'Akwesasne à Granby, d'ouest en est, de Sorel à la frontière américaine, du nord au sud, et de Longueuil à Sutton vers le sud-est. Elle comprend également L'Île-Perrot ainsi que le secteur qui va de Vaudreuil à la limite de l'Ontario.

Elle compte aujourd'hui 177 municipalités, 14 municipalités régionales de comté (MRC), un territoire équivalent de MRC pour l'agglomération de Longueuil, et deux réserves autochtones : Akwesasne et Kahnawake.

Finalement, avec ses 12 commissions scolaires, dont trois anglophones, la Montérégie est la région du Québec qui en compte le plus. Les milieux collégial et universitaire sont également fortement représentés dans la région avec sept collèges et CEGEP, dont un anglophone, et trois universités.

2.2. Nombre de personnes œuvrant à l'Agence

L'Agence compte 434 membres à temps plein et à temps partiel, incluant les employés, les cadres, les médecins et dentistes.

2.3. Structure de l'Agence

L'organigramme est présenté en annexe.

2.4. Installations

L'Agence comporte trois sites. La majorité des services sont regroupés au site principal situé au 1255, rue Beauregard à Longueuil, alors que les membres du personnel œuvrant au programme québécois de dépistage du cancer du sein, au Groupe Biomédical Montérégie et l'équipe du système d'information des ressources humaines effectuent leurs activités au 5245, boulevard Cousineau à Saint-Hubert. Enfin, une équipe de santé publique est installée au 387, rue Victoria à Salaberry-de-Valleyfield.

3. Mesures prises au cours des dernières années

Au cours des dernières années, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie a réalisé plusieurs actions pour faciliter l'intégration des personnes handicapées. Voici des exemples de ces actions.

3.1. Aménagement des lieux et conditions de travail

- maintien et amélioration d'un milieu de travail adéquat;
- mesures de soutien technique;
- soutien et accommodement spécifiques reliés à des besoins particuliers;
- étude ergonomique et adaptation des postes de travail;
- espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées à proximité des entrées;
- portes d'accès à enclenchement automatique;
- mesures spécifiques incluses au plan d'évacuation;
- salles de toilette réservées et adaptées à l'usage des personnes handicapées;

3.2. Intégration des personnes handicapées

- embauche de personnes handicapées;
- recours aux services d'une entreprise qui emploie des personnes handicapées ou en réinsertion sociale;
- accueil de chiens MIRA dans le cadre du dressage par un employé;
- adaptation du travail confié eu égard aux handicaps;
- immeubles munis d'ascenseurs;
- aires de bureau réservées pour des associations dédiées aux personnes présentant des handicaps visuels;
- révision du processus de soutien et d'aide lors de pannes d'ascenseur;
- sensibilisation de la compagnie de déneigement à la priorité à accorder aux espaces de stationnement pour les personnes handicapées;
- rencontres périodiques avec les personnes handicapées afin de déterminer les obstacles et les zones d'amélioration et les impliquer dans les solutions proposées;
- révision de la procédure d'évacuation de l'édifice;
- priorité à la propreté des salles de toilette réservées aux personnes handicapées;
- sensibilisation du personnel à l'usage exclusif des salles de toilette réservées aux personnes handicapées.

3.3. Processus de dépôt des plaintes

En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, tout usager a droit :

- à l'information sur les services qui existent, sur les endroits où il peut les obtenir et sur la façon d'y avoir accès;

- à des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- de choisir le professionnel ou l'établissement qui lui dispensera les services;
- de donner ou de refuser son consentement à des soins;
- d'être assisté et accompagné d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir un service ou des informations;
- d'exercer un recours s'il juge qu'il a été victime d'une faute ou d'une omission;
- d'accéder à son dossier.

Notre organisation a la volonté de permettre à tous les usagers de défendre leurs intérêts et de porter plainte s'ils se croient lésés. Ainsi, les personnes souhaitant manifester leurs insatisfactions peuvent transmettre leur plainte à l'adresse agencemonteregie@ssss.gouv.qc.ca.

3.4. Séances du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration de l'Agence ont pour mandat :

- de déterminer les priorités relativement aux besoins de la population à desservir et aux services à lui offrir en tenant compte de l'état de santé et de bien-être de la population de la Montérégie, des particularités socioculturelles et linguistiques de cette population et des particularités sous-régionales et socio-économiques de la région ainsi que d'élaborer des orientations à cet égard;
- de répartir équitablement les ressources humaines, matérielles et financières mises à sa disposition, en tenant compte des mêmes particularités que celles visées au paragraphe précédent;
- de nommer les cadres supérieurs et le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

Les séances du conseil d'administration sont publiques et doivent comporter une période de questions. Les documents déposés ou transmis au conseil d'administration et les renseignements fournis lors des séances publiques de même que les procès-verbaux de ces séances ont un caractère public, sous réserve de la protection des renseignements personnels qu'ils contiennent. De plus amples renseignements quant aux séances du conseil d'administration, sa composition et le calendrier des prochaines rencontres apparaissent sur le site Internet de l'Agence à l'adresse www.santemonteregie.qc.ca sous la rubrique Conseil d'administration.

Les séances du conseil d'administration sont tenues dans les locaux aménagés de manière à permettre à des personnes ayant une incapacité physique et se déplaçant en fauteuil roulant d'y assister. Aussi, des appareils d'aide à l'audition peuvent être mis à la disposition des personnes ayant une incapacité auditive.

3.5. Réponse téléphonique et accueil

Notre organisation répond à plusieurs appels et accueille un grand nombre de personnes, qu'elles soient des clients du réseau de la santé et des services sociaux ou des intervenants de notre réseau ou d'autres ministères ou organismes.

Nous avons travaillé particulièrement à sensibiliser et à former des membres du personnel de notre organisation à répondre aux personnes handicapées selon leurs besoins et à diffuser une information la mieux adaptée possible à leur situation.

3.6. *Sensibilisation à l'importance d'une saine intégration des personnes handicapées*

Les directeurs et les membres du conseil d'administration ont été sensibilisés à l'intégration des personnes handicapées, à savoir, nos propres ressources et la clientèle se présentant à l'Agence.

Les directeurs des ressources humaines de la région ont été sensibilisés à l'importance de promouvoir et d'actualiser une saine intégration des personnes handicapées dans leurs établissements.

3.7. *Révision du processus d'approvisionnement*

La liste des entreprises avec qui l'Agence fait affaire a été revue aux fins d'approvisionnement. Les établissements de la région ont été informés des entreprises qui emploient des personnes handicapées.

3.8. *Promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées*

L'Agence fait la promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées à l'aide des différents moyens, notamment par le biais de notre journal interne.

4. Amélioration à apporter en 2012-2013 pour une meilleure intégration des personnes handicapées

4.1. *Poursuite des mesures mises de l'avant*

L'Agence poursuivra l'actualisation et la mise à jour des mesures prises au cours des dernières années, citées précédemment, et ce, dans un souci d'intégration au travail des personnes handicapées, de qualité de vie au travail et de services rendus à ces personnes.

4.2. *Recrutement de personnel*

Non seulement l'Agence continuera d'offrir les aménagements nécessaires aux personnes handicapées afin de faire valoir leur candidature, mais la mention en sera faite sur les offres d'emploi afin de rendre bien visible la volonté d'offrir des chances d'emploi égales à tous.

4.3. *Intégration des personnes handicapées*

L'Agence facilitera l'intégration des personnes handicapées au monde du travail, que ce soit par le biais de stages, d'embauches ou de facilitation des conditions de mises en candidature.

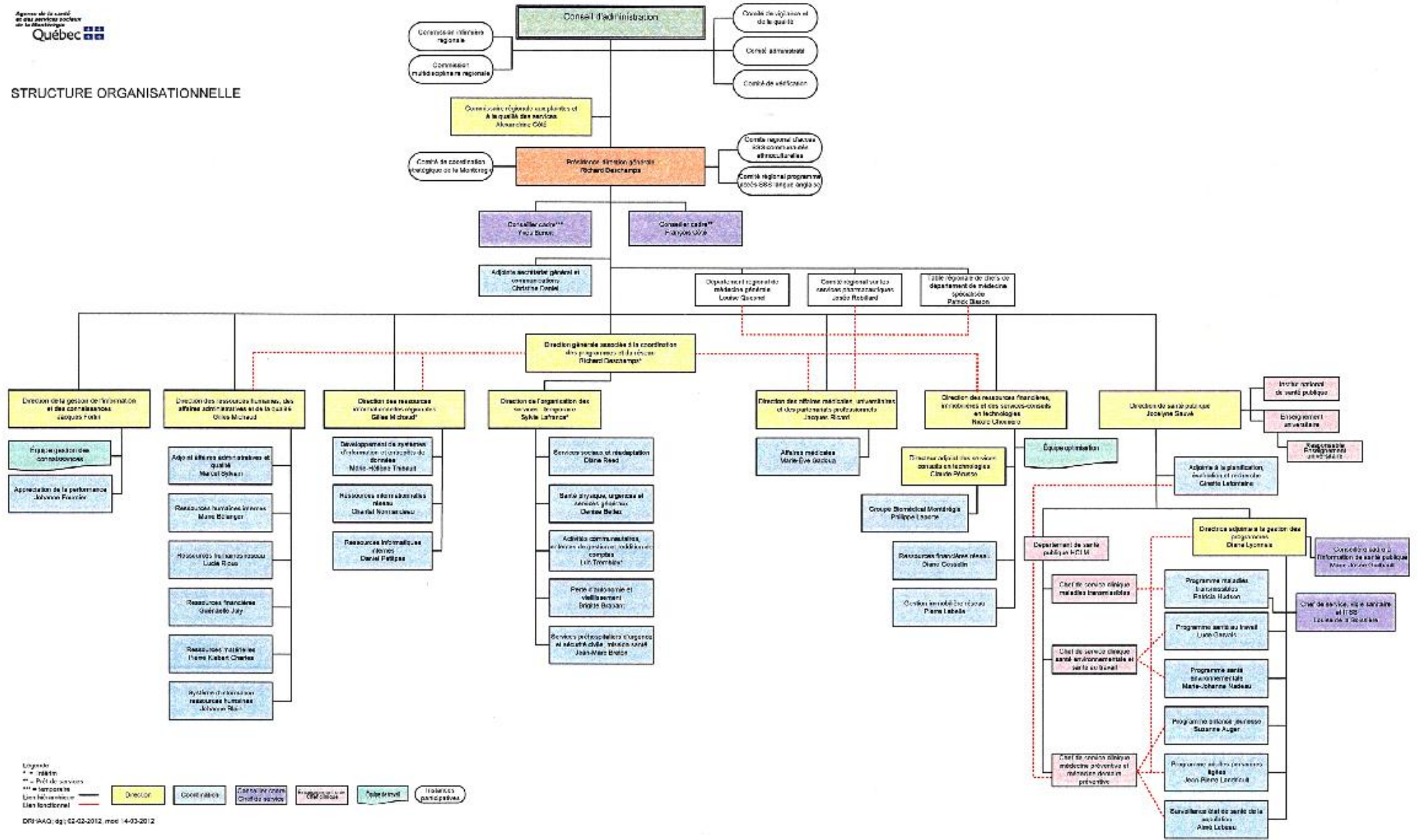
5. Plaintes en 2011-2012

Relativement à l'accès et aux documents et services offerts aux personnes handicapées, aucune plainte n'a été déposée au cours de l'année de référence.

6. Nomination d'un coordonnateur

Monsieur Mario Bélanger, coordonnateur des ressources humaines internes, représente l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, à titre de coordonnateur des services aux personnes handicapées.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



Légende
 * = médecin
 ** = infirmier
 *** = pharmacien
 Lien hiérarchique
 Lien fonctionnel
 Directeur
 Conseiller cadre
 Gestionnaire
 Chef de service
 Programmeur en CSSP
 Appréciateur
 Médicins participants