

Plan d'action 2014-2015 Intégration des personnes handicapées

Direction des services administratifs

Adopté par le conseil d'administration
le 11 septembre 2014

Table des matières

1. Contexte	3
2. Portrait de l'organisation	4
2.1. Mission de l'Agence.....	4
2.2. Vision.....	4
2.3. Valeurs.....	4
2.4. Description territoriale.....	4
2.5. Nombre de personnes œuvrant à l'Agence	4
2.6. Structure de l'Agence	4
2.7. Installations.....	5
3. Mesures prises au cours des dernières années.....	5
3.1. Aménagement des lieux et conditions de travail	5
3.2. Intégration des personnes handicapées.....	5
3.3. Processus de dépôt des plaintes.....	6
3.4. Séances du conseil d'administration	6
3.5. Réponse téléphonique et accueil.....	7
3.6. Sensibilisation à l'importance d'une saine intégration des personnes handicapées	7
3.7. Révision du processus d'approvisionnement	7
3.8. Promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées.....	7
3.9. Recrutement de personnel	7
4. Bilan des mesures prises au cours de la dernière année.....	8
4.1. Poursuite des mesures mises de l'avant	8
4.2. Recrutement de personnel et intégration de personnes handicapées	8
4.3. Accessibilité aux sites Web de l'Agence pour les personnes qui ont un handicap visuel.....	8
4.4. Repositionnement du plan d'action sur le site Web de l'Agence	8
5. Plan d'action 2014-2015.....	9
5.1. Recrutement et intégration de personnel ayant un handicap	9
5.2. Promotion du plan d'action	9
5.3. Biens et services accessibles aux personnes handicapées	9
5.4. Adhésion au plan d'action.....	10
6. Adoption et diffusion du plan d'action	10
7. Représentant de l'organisation	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 2014-2015 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.

2.2. Vision

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 programmes intégrés;
- 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 montérégienne.

2.3. Valeurs

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 de la personne et de la population.

2.4. Description territoriale

Avec une population de 1 499 088 habitants en 2013, soit 18,4 % de la population québécoise, la Montérégie est la deuxième région sociosanitaire la plus peuplée du Québec, après Montréal.

La Montérégie représente un territoire de plus de 11 000 km² caractérisé par le côtoiement de zones urbaines, semi-rurales et rurales. La région desservie par l'Agence s'étend de Salaberry-de-Valleyfield à Sorel-Tracy, d'ouest en est, de Longueuil 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.

2.5. Nombre de personnes œuvrant à l'Agence

L'Agence compte 427 membres à temps plein et à temps partiel, incluant les employés, les cadres, les médecins et dentistes.

2.6. Structure de l'Agence

L'organigramme est présenté en annexe 1.

2.7. 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 Groupe Biomédical Montérégie sont localisés au 6200, boulevard Taschereau, bureau 200 à Brossard. 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 sur chaque étage;
- trottoir aménagé en conséquence.

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 œuvrant auprès des personnes aveugles;
- 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

Le conseil d'administration de l'Agence a 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 des 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 s'assurer auprès 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 l'ensemble des gestionnaires ont été sensibilisés à l'intégration des personnes handicapées, à savoir, nos propres ressources et à la clientèle se présentant à l'Agence.

Il y a eu sensibilisation au comité de gestion sur l'intention de l'Agence de recourir à des personnes handicapées à l'embauche advenant des candidats disponibles et répondant aux critères et aux exigences de l'emploi.

Il fut également discuté des efforts qui seront déployés afin de solliciter des candidatures des personnes handicapées.

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

L'Agence tient compte dans son processus d'approvisionnement en biens et services, de l'accessibilité aux 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 de différents moyens, notamment par le biais d'articles dans notre journal interne et d'affiches.

3.9. Recrutement de personnel

L'Agence offre aux personnes handicapées les aménagements nécessaires pour faire valoir leur candidature et à insérer la mention sur les offres d'emploi, sa volonté d'offrir des chances d'emploi égales à tous et elle incite les personnes handicapées à s'identifier et à présenter leur candidature.

4. Bilan des mesures prises au cours de la dernière année

4.1. Poursuite des mesures mises de l'avant

L'Agence a poursuivi l'actualisation des mesures mises de l'avant au cours des dernières années, citées précédemment dans ce rapport, et ce, dans un souci d'intégration au travail des personnes handicapées, de qualité de vie et de services rendus à ces personnes. De façon plus spécifique, voici le bilan de la dernière année.

4.2. Recrutement de personnel et intégration de personnes handicapées

Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de suivi	Responsable	Échéance
Aucune candidature de personnes handicapées reçue	Procéder à l'embauche et/ou à l'intégration au travail de personnel ayant un handicap	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre notre pratique d'inscrire sur les offres d'emploi que nous souscrivons à l'équité en matière d'emploi et que nous encourageons les personnes handicapées à soumettre leur candidature; Vérifier la disponibilité de candidats auprès de l'OPHQ ou autres organismes; Favoriser des stages en emploi 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de candidatures de personnes handicapées reçues Nombre de personnes handicapées embauchées 	Direction des services administratifs	Objectif reconduit 2014-2015

4.3. Accessibilité aux sites Web de l'Agence pour les personnes qui ont un handicap visuel

Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de suivi	Responsable	Échéance
Difficulté ou impossibilité pour les personnes qui ont un handicap visuel de consulter le site Web de l'Agence	Rendre accessible le site Web de l'Agence aux personnes handicapées visuelles	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que le site Web est accessible aux personnes handicapées visuelles; Rendre accessibles les documents PDF, sur demande, dans un format Word 		Direction des communications	Réalisation février 2013

4.4. Repositionnement du plan d'action sur le site Web de l'Agence

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	Responsable	Échéance
Plan d'action ne bénéficiant pas d'une bonne visibilité sur le site Web de l'Agence	S'assurer de la visibilité du plan d'action sur le site Web de l'Agence	<ul style="list-style-type: none"> Procéder au repositionnement du plan d'action sous l'onglet : Mission, valeurs et organigramme 		Direction des communications	Réalisation octobre 2013

5. Plan d'action 2014-2015

5.1. Recrutement et intégration de personnel ayant un handicap

Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de suivi	Responsable	Échéance
Aucune candidature de personnes handicapées reçue	Procéder à l'embauche et/ou à l'intégration au travail de personnel ayant un handicap	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre notre pratique d'inscrire sur les offres d'emploi que nous souscrivons à l'équité en matière d'emploi et que nous encourageons les personnes handicapées à soumettre leur candidature; Vérifier la disponibilité de candidats auprès de l'OPHQ ou autres organismes; Favoriser des stages en emploi 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de candidatures de personnes handicapées reçues Nombre de personnes handicapées embauchées 	Direction des services administratifs	31 mars 2015

5.2. Promotion du plan d'action

Obstacle	Objectif	Mesures	Indicateur de suivi	Responsable	Échéance
Méconnaissance du plan d'action	Promouvoir le plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès des employés, des gestionnaires et des représentants syndicaux de l'Agence	<ul style="list-style-type: none"> Informier le personnel par voie de communiqué et par le journal interne de l'existence du plan d'action et de la volonté organisationnelle d'y souscrire; Sensibiliser à nouveau le comité de direction et le comité de gestion ainsi que les représentants syndicaux aux objectifs du plan d'action 	<ul style="list-style-type: none"> Communication au personnel réalisée 	Direction des services administratifs	Décembre 2014

5.3. Biens et services accessibles aux personnes handicapées

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	Responsable	Échéance
Accessibilité aux biens et services pour les personnes handicapées	Favoriser l'accessibilité des personnes handicapées aux biens et services de santé et services sociaux en Montérégie	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les établissements de la Montérégie à la prise en compte des besoins des personnes handicapées lors de l'achat de biens et de prestation de services 	<ul style="list-style-type: none"> Démarches réalisées 	Direction des services administratifs	Décembre 2014

5.4. Adhésion au plan d'action

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	Responsable	Échéance
Absence d'obligation pour les établissements de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Susciter l'adhésion des partenaires du réseau de la santé et des services sociaux de la Montérégie à la politique gouvernementale « À part entière pour un véritable exercice du droit à l'égalité »	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser la direction des établissements aux objectifs poursuivis par la politique gouvernementale et à l'importance d'y adhérer 	<ul style="list-style-type: none"> Démarches réalisées 	Direction des services administratifs	31 mars 2015

6. Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action a été adopté le 11 septembre 2014 par le conseil d'administration.

Ce plan d'action sera rendu public sur le site Internet de l'Agence, accessible en média adapté et sur demande pour les documents PDF.

7. Représentant de l'organisation

Le représentant de l'organisation est monsieur Mario Bélanger, coordonnateur des ressources humaines. Vous pouvez joindre celui-ci par téléphone au 450-928-6777 poste 4337 ou par courriel au mario.belanger.agence16@ssss.gouv.qc.ca.

ORGANIGRAMME

