



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2013-2015

BILAN 2013

pour S'ALIMENTER

pour S'ÉPAULER

pour VOIR LOIN

pour TENDRE L'OREILLE

pour AVOIR DU FLAIR

Agence de la santé
et des services sociaux
de la Mauricie
et du Centre-du-Québec

Québec



PLAN D'ACTION 2013-2015 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

BILAN DES ACTIVITÉS - 2013

Juillet 2014

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	5
1 AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	5
1.1 PLAN D'ORGANISATION	5
1.2 MISSION	6
1.3 COMPOSANTES	6
1.3.1 Conseil d'administration	6
1.3.2 Directions	7
1.3.3 Effectifs et lieux de travail	7
1.4 ORGANIGRAMME 24 AVRIL 2014	8
2 BILAN DES ACTIVITÉS 2013.....	9
2.1 MESURES D'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX	9
2.2 MESURES D'ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SERVICES OFFERTS	9
2.3 MESURE D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ À L'EMPLOI	10
3 PLAINTÉ.....	11
4 APPROVISIONNEMENT	11
5 COORDONNATEUR LOCAL	11
6 ADOPTION.....	11
7 PUBLICATION.....	11
CONCLUSION	12

INTRODUCTION

L'intégration sociale pleine et entière des personnes handicapées n'est pas encore une réalité, et ce, malgré d'importants progrès réalisés en ce sens depuis les vingt-cinq dernières années. Ces personnes sont encore trop souvent confrontées à un environnement social et physique parsemé d'obstacles qui nuisent à leur intégration. Par le fait même, elles se voient fréquemment contraintes de limiter ou de réduire leurs activités tant sociales que professionnelles ou scolaires, réfrénant du même coup leurs aspirations à vivre une vie qui corresponde à leur idéal. Pour les personnes handicapées, l'intégration sociale s'actualise par une participation plus active à la société et apporter ainsi une contribution à la fois unique et significative. La réduction, l'élimination et la prévention des obstacles à l'intégration permettent d'offrir aux personnes handicapées des opportunités égales de participer à toutes les dimensions de la vie.

Le projet de loi n°. 56 sanctionné en décembre 2004 a eu pour effet de modifier substantiellement la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et ainsi de spécifier que leur intégration à la société doit se faire au même titre que tous les citoyens. Cela se traduit, pour les ministères, les organismes publics et les municipalités par l'adoption, sur une base annuelle, d'un plan d'action destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Plus particulièrement, l'article 61.1 mentionne:

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité 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.

Ainsi, depuis 2005, tous les ministères, organismes publics et municipalités assujettis adoptent, sur une base annuelle, un plan d'action destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. À cet effet, l'Agence ne fait pas exception.

Les pages qui suivent présentent le bilan des actions prévues couvrant l'année 2013 tirées du plan d'action 2013-2015 à l'égard des personnes handicapées. On y trouve également un portrait de l'organisation, sa mission et le plan d'organisation de l'Agence;

1 AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

1.1 Plan d'organisation

Le printemps 2013 a donné lieu à une révision du plan d'organisation et à un redécoupage des directions constituantes. En réponse à l'évolution de l'environnement interne et externe, ce plan d'organisation révisé soutiendra l'actualisation de la mission de l'Agence tout en respectant les valeurs organisationnelles. Celles-ci s'incarnent dans nos actions, nos attitudes et nos comportements envers les citoyens, les partenaires, les employés et l'organisation. Ces valeurs sont :

- ✓ La transparence,
- ✓ L'honnêteté (impartialité, intégrité),
- ✓ La loyauté,
- ✓ Le respect.

1.2 Mission

La mission est le noyau, la raison d'être d'une organisation. Elle permet d'en définir la nature, d'identifier ses clients, de déterminer ses zones de services et de fixer les résultats attendus.

***L'Agence de la santé et des services sociaux a pour mission de veiller
à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population de la région
de la Mauricie et du Centre-du-Québec.***

À cette fin :

- Elle assure la gouvernance du système de santé et de services sociaux de la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec et en est imputable au ministre.
- Elle porte une vision régionale de l'organisation des services centrée sur des objectifs de résultats, et ce, dans une perspective populationnelle;
- Elle crée des conditions favorables à l'émergence de huit réseaux locaux de services au sein d'un réseau régional cohérent, à la responsabilité populationnelle et à la hiérarchisation des services de santé et des services sociaux.
- Elle exerce les fonctions nécessaires à la coordination de la mise en place des services de santé et des services sociaux de la région, particulièrement en matière de financement, de ressources humaines et de services spécialisés. Notamment, elle propose et convient, avec les établissements et autres acteurs des réseaux communautaire et institutionnel, de la contribution qu'elle attend d'eux dans le respect des responsabilités de chacun.
- Elle veille à un accès comparable à des services continus et de qualité dans les territoires.
- Elle assure la protection de la santé publique de la population de la région sociosanitaire et met en œuvre, en collaboration avec ses partenaires, des programmes de prévention et de promotion contribuant à l'amélioration de la santé et du bien-être de cette population.

1.3 Composantes

1.3.1 Conseil d'administration

Les affaires de l'Agence de la santé et des services sociaux sont administrées par un conseil d'administration composé de 15 membres nommés par le ministre. Il a notamment pour fonctions :

- D'identifier 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 région sociosanitaire selon un ensemble de facteurs et d'élaborer des orientations à cet égard.

- De répartir équitablement les ressources humaines, matérielles et financières mises à sa disposition.
- D'adopter le plan stratégique de d'approuver l'entente de gestion et d'imputabilité.

1.3.2 Directions

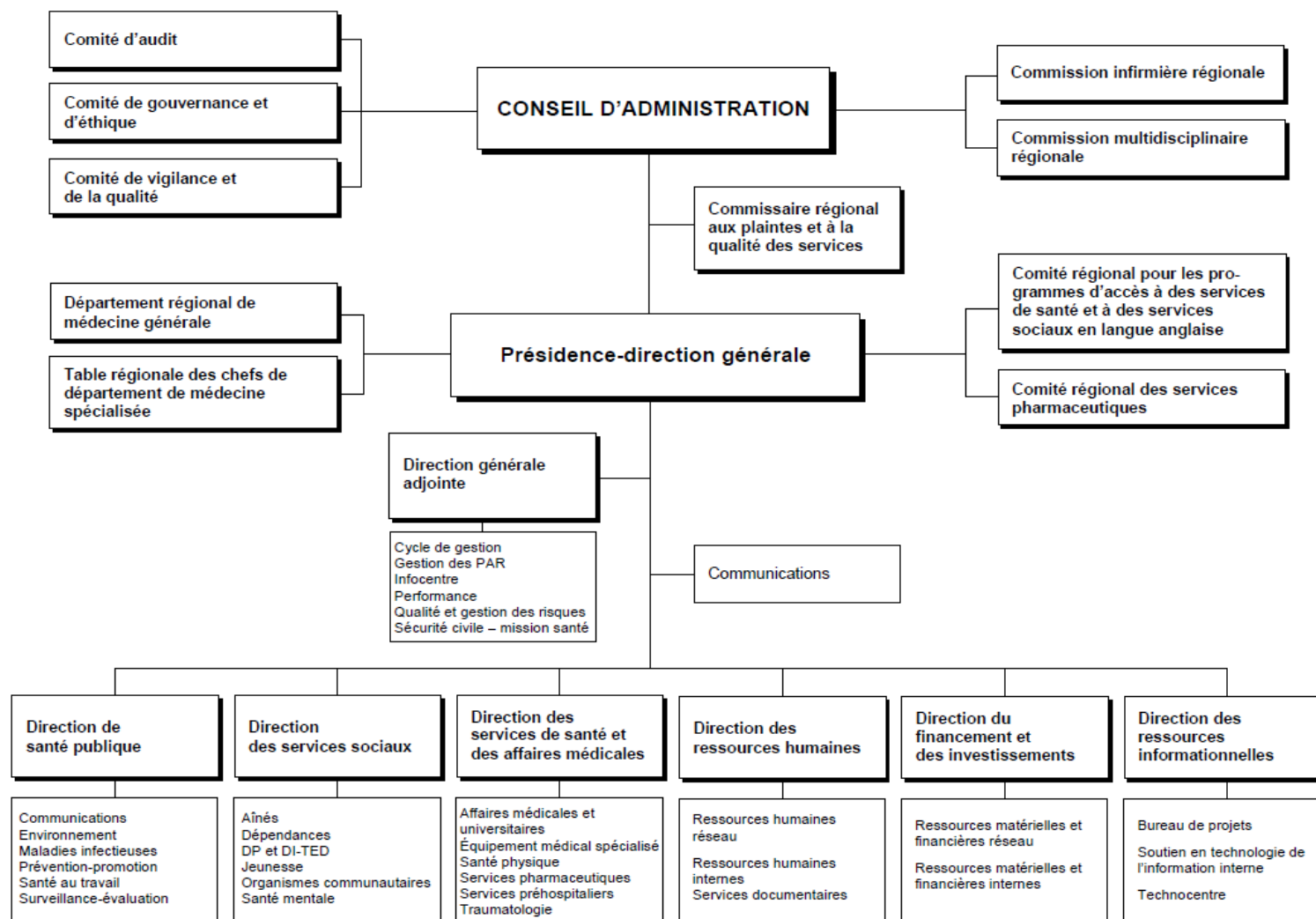
La structure organisationnelle permet une interaction rapide entre les gestionnaires et les équipes de travail. En voici la composition :

- La Présidence-direction générale
- Le Commission régionale aux plaintes et à la qualité des services;
- La Direction générale adjointe;
- La Direction de santé publique;
- La Direction des services sociaux;
- La Direction des services de santé et des affaires médicales;
- La Direction des ressources humaines;
- La Direction du financement et des investissements;
- La Direction des ressources informationnelles;

1.3.3 Effectifs et lieux de travail

L'Agence compte deux bureaux. L'un est situé au 550, rue Bonaventure à Trois-Rivières et l'autre au 350, rue St-Jean à Drummondville. Au total, l'Agence peut compter que l'expertise d'environ 200 employés et 17,61 (ETC) médecins, pharmacien ou dentistes.

1.4 Organigramme 24 avril 2014



2 BILAN DES ACTIVITÉS 2013

Le bilan présente les activités du plan d'action qui portent sur les mesures servant à réduire les contraintes liées à l'accessibilité des lieux, aux mesures d'accès à l'information et aux services offerts et aux mesures d'accès à l'égalité à l'emploi .

Les tableaux ci-dessous présentent les mesures ciblées, les obstacles identifiés, les correctifs, l'état des travaux et les commentaires.

2.1 Mesures d'accessibilité des lieux

Obstacles	Mesures correctives	État des travaux	Commentaires
L'affichette qui indique l'emplacement des stationnements destinés aux personnes handicapées ne précise pas le nom de la rue	Modifier l'affichette afin d'y ajouter le nom de la rue	Réalisé	
L'absence de bouton de déclenchement automatique de la porte arrière permettant la sortie vers la rampe d'accès	Installer un bouton à déclenchement automatique	Repositionnement du projet	Analyse globale en cours concernant l'accès arrière

2.2 Mesures d'accès à l'information et aux services offerts

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Commentaires
L'absence de procédure d'accueil à la réception lors de la visite d'une personne handicapée dans nos locaux	Élaborer une procédure d'accueil pour les visiteurs handicapés Informer les réceptionnistes du contenu de ce guide	Procédure rédigée Diffusion 2014	Diffusion retardée, prévue pour septembre 2014 suite au roulement de personnel à la réception
Lors des assemblées publiques, les personnes handicapées ne sont pas informées que des mesures d'adaptation sont disponibles	Maintenir la disponibilité du stationnement pour handicapés lors des assemblées publiques. Adapter l'environnement physique en fonction des besoins exprimés des participants Maintenir l'accès au service d'interprète (SRIEQ)	Réalisé	Mesure modifiée Au besoin Maintenu

2.3 Mesure d'accès à l'égalité à l'emploi

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Commentaires
L'organisation ne souscrit pas au Programme d'accès à l'égalité à l'emploi	Entreprendre les démarches afin de répondre aux exigences de ce programme	Réalisé	
L'absence de la mention sur les affichages de poste que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées	Modifier les affichages de poste	Réalisé	
L'absence de la mention sur les affichages de poste que nous souscrivons au Programme d'accès à l'égalité à l'emploi	Modifier les affichages de poste	Réalisé	
Les instances syndicales et employés ne sont pas formés sur les besoins et réalités des personnes handicapées ni sur les risques de discrimination	Sensibiliser les instances syndicales Participer aux activités de promotion des personnes handicapées telles que la Semaine québécoise des personnes handicapées	Réalisé Réalisé	
Les gestionnaires ne sont pas sensibilisés aux particularités de la gestion des ressources humaines dans un contexte de la gestion des personnes handicapées ni aux risques de discrimination	Sensibiliser les gestionnaires	Réalisé en partie	Poursuite de la démarche en fonction des besoins
Les postes de travail ne sont pas adaptés aux besoins des personnes handicapées	Établir une procédure précisant la marche à suivre pour le traitement des demandes d'adaptation des postes de travail Adapter le poste de travail selon les besoins de la personne embauchée	Réalisé Au fur et à mesure de l'attribution des postes et selon les besoins particuliers	

Obstacle	Mesures correctives	État des travaux	Commentaires
Les mesures d'adaptation ne sont pas évaluées ni suivies	Mettre en place un mécanisme de suivi et de contrôle en vue de l'adaptation	En fonction des demandes d'adaptations	
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	Adapter le processus d'embauche et d'accueil selon la problématique de la personne	Dès l'entrevue ou l'embauche de la personne	

3 PLAINTES

En lien avec la reddition de comptes relative à la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, aucune plainte relative à l'accessibilité aux documents et aux services n'a été portée.

À ce titre, il est intéressant de rappeler que des modifications au site Web de l'Agence entreprises en 2010 ont permis d'arrimer notre site aux trois standards Web établis par le Conseil du trésor.

4 APPROVISIONNEMENT

Les mesures adoptées par le conseil d'administration en 2009 dans la Politique sur l'approvisionnement s'appliquent en continu dans les processus d'appels. La politique interne réfère notamment au souci que porte l'Agence à l'accessibilité des biens et services pour les personnes handicapées lors des processus d'appel d'offres.

5 COORDONNATEUR LOCAL

C'est avec engagement que madame Chantal Bouvet agit à titre de coordonnatrice locale à la fois pour assurer les services aux personnes handicapées et pour coordonner la production et la mise en œuvre du présent plan d'action, et ce, depuis 2009.

6 ADOPTION

En conformité avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le présent document fait l'objet d'une adoption par le Comité de pilotage stratégique.

7 PUBLICATION

L'Agence s'engage à publier annuellement son plan d'action. Pour concrétiser cet engagement, différents modes de diffusion seront privilégiés tels que la diffusion du plan d'action sur le site Internet de l'Agence ainsi que sur le site de l'OPHQ. De plus, les personnes et organismes intéressés pourront également se procurer une copie de ce document à l'Agence.

Sur demande, il sera disponible en différents formats, notamment imprimé ou en version électronique.

CONCLUSION

Par l'exercice de son rôle et de ses responsabilités, l'Agence a réalisé, au cours des ans, de nombreuses actions facilitant l'accessibilité aux personnes handicapées.

Ce bilan se veut un pas de plus dans l'amélioration de l'accessibilité, l'intégration et la participation sociales des personnes handicapées. Au cours de la prochaine année, d'autres actions se concrétiseront et seront présentées dans le bilan 2014.



**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Mauricie
et du Centre-du-Québec**

Québec 

CENTRE ADMINISTRATIF

550, rue Bonaventure, Trois-Rivières (Québec) G9A 2B5
Téléphone : 819 693-3636 | Télécopieur : 819 373-1627

BUREAU

570, rue Heriot, Drummondville (Québec) J2B 1C1
Téléphone : 819 477-6221 | Télécopieur : 819 477-9443

www.agencesss04.qc.ca