



PLAN D'ACTION 2013-2015 DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2015



PLAN D'ACTION 2013-2015 DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2015

Plan d'action 2013-2015 de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal à l'égard des personnes handicapées
est une production de l'Agence de la santé
et des services sociaux de Montréal.

3725 rue St-Denis
Montréal (Québec) H2X 3L9
514 286-6500
santemontreal.qc.ca

Produit par Vanessa Vo-Dai

Notes

Dans ce document, l'emploi du masculin générique désigne aussi bien les femmes que les hommes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Ce document est disponible en ligne à la section documentation
du site Web de l'Agence : agence.santemontreal.qc.ca

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2013

ISBN 978-2-89510-820-7 (En ligne)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	2
PORTRAIT DE L'AGENCE	3
Mission.....	3
Priorités.....	3
Directions.....	4
Effectifs et lieu de travail	4
COORDONNATRICE ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION.....	4
BILAN DU PLAN D'ACTION 2012-2013	5
Mesures prises en 2012-2013.....	5
Tableau résumant la réalisation des mesures 2012-2013	6
Plaintes reçues en 2012-2013.....	7
PLAN D'ACTION 2013-2015.....	7
Obstacles, objectifs et mesures	7
Accès et intégration en emploi	7
Communications, service à la population et relations avec les partenaires	8
Sécurité des lieux	8
Approvisionnement	8
Tableau résumant le plan d'action 2013-2015	9
Mesures reliées à l'accès et l'intégration à l'emploi.....	9
Mesures reliées aux communications, service à la population et relations avec les partenaires.....	10
Mesures reliées à la sécurité des lieux	11
Mesures reliées à l'approvisionnement.....	11
ADOPTION ET DIFFUSION	11

PRÉAMBULE

En vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, les ministères, la grande majorité des organismes publics ainsi que les municipalités de plus de 15 000 habitants doivent produire, adopter et publiciser un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Plus particulièrement, la loi prévoit que ce plan d'action doit identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, les mesures qui seront prises dans la prochaine année pour y remédier ainsi que le bilan de la dernière année et son état d'avancement. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.¹

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (l'Agence) souscrit aux objectifs prévus à la loi en présentant son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Le présent plan d'action précise les étapes clés à franchir pour atteindre l'objectif de favoriser la participation sociale des personnes handicapées.

¹ Office des personnes handicapées du Québec

PORTRAIT DE L'AGENCE

Mission

La mission de l'Agence est d'assurer la coordination du réseau de la santé et des services sociaux de la région afin d'en améliorer la performance et ainsi contribuer à améliorer la santé et le bien-être de la population montréalaise.

Les principales responsabilités de l'Agence sont :

- Évaluer l'état de santé et de bien-être de la population ;
- Identifier les besoins et définir l'offre de service sur le territoire ;
- Initier, guider les efforts de prévention et y participer ;
- Assurer l'intégration et la cohérence des services et des soins sur son territoire ;
- Faciliter l'accès aux services et à la continuité des soins ;
- Assurer la participation de la population à la gestion du réseau ;
- Soutenir le développement des réseaux universitaires intégrés de santé (RUIS) montréalais dans les différents volets de leur mission ;
- Allouer les ressources régionales aux établissements et aux organismes communautaires ;
- Évaluer la performance du réseau montréalais et rendre compte de l'impact des interventions sur la santé et le bien-être de la population.

Priorités

Les priorités de l'Agence pour 2010-2015² se lisent comme suit :

- Poursuivre le développement d'une première ligne forte, centrée sur la personne, qui offre un accès rapide à des services diagnostiques et de prise en charge ;
- Assurer une approche intégrée de prévention et de gestion des maladies chroniques ;
- Intervenir précocement auprès des tout-petits, des jeunes et de leur famille ;
- Compléter la mise en œuvre des grandes réorganisations de services ;
- Collaborer avec nos partenaires à la réduction des inégalités de santé et de bien-être.

² Rapport annuel de gestion 2012-2013

Directions

La structure organisationnelle de l'Agence est constituée des 10 directions suivantes :

- Direction générale
- Direction générale adjointe
- Direction des affaires institutionnelles et des ressources humaines
- Direction des immobilisations, des technologies médicales et approvisionnements réseau
- Direction des affaires cliniques, médicales et universitaires
- Direction des services généraux et des maladies chroniques
- Direction des programmes-services
- Direction de la santé publique
- Direction des finances
- Direction des technologies et systèmes d'information

Effectifs et lieu de travail

Pour accomplir sa mission, l'Agence compte parmi son personnel régulier un peu plus de 600 employés répartis sur trois sites, soit le site St-Denis, le site Lafontaine et le site Maisonneuve.

COORDONNATRICE ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Afin de faciliter le travail d'élaboration du plan d'action, madame Vanessa Vo-Dai, agente de gestion du personnel au Service des ressources humaines internes a été nommée pour coordonner et rédiger le plan d'action 2013-2015. Pour s'assurer du suivi des actions, la coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées verra à s'associer des membres des différents services ou directions.

Pour soutenir la coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans ce mandat, monsieur Denis Hébert, chef du service des ressources humaines internes, agit à titre de responsable du dossier.

BILAN DU PLAN D'ACTION 2012-2013

La présente section du document constitue le bilan complet au 31 mars 2013. Afin de faciliter la lecture et compréhension pour les lecteurs, le bilan est d'abord présenté sous forme de texte explicatif, puis sous forme de tableaux compilant les mesures et réalisations de la dernière année.

Le bilan consiste à reprendre chacune des mesures émises dans le plan d'action 2012-2013 et à analyser les obstacles à leur mise en œuvre, s'il y a lieu. Des recommandations sont émises afin d'assurer leur réalisation dans le prochain plan d'action.

Mesures prises en 2012-2013

Les mesures visant l'adoption du plan d'action et la diffusion de celui-ci ont été réalisées. En effet, le plan d'action a bel et bien été adopté au comité de direction de l'Agence en date du 5 juin 2012 et déposé dans la section « Publications » du site Web de l'Agence.

La deuxième mesure visait à informer systématiquement l'organisme de services spécialisés de main-d'œuvre pour les personnes handicapées des postes disponibles lors de recrutement externe et de mentionner l'existence d'un programme d'accès à l'égalité en emploi à l'Agence. Cette mesure n'a pas été réalisée et sera reportée au prochain plan d'action.

La troisième mesure qui concernait la formation d'intervenants internes en ergonomie a été réalisée. Tous les employés des services techniques impliqués dans les aménagements des bureaux ont été formés à cet effet en octobre 2013.

La quatrième mesure était d'offrir des formations pour communiquer avec des personnes malentendantes aux employés du service à la population. Après analyse, ce besoin ne s'est pas avéré nécessaire en raison du service offert par Bell Canada pour les personnes malentendantes.

Pour la cinquième mesure, celle-ci consistait à offrir un accès aux établissements de la région aux services d'interprétation gestuelle, orale anglophone et tactile en langue des signes américains, en collaboration avec les différents partenaires. Cette mesure a été réalisée et la procédure est maintenant disponible sur le site Web de l'Agence. Les personnes sourdes peuvent obtenir les services d'un interprète en langue des signes québécois ou américains en communiquant avec l'organisme spécialisé désigné.

Enfin, la dernière mesure touchant la promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées a été réalisée en 2012 et 2013 et devra continuer à faire partie des prochains plans d'action de façon récurrente.

Tableau résumant la réalisation des mesures 2012-2013

Mesures prévues	Indicateurs de réalisation	Réalisation / Report (suites à donner)
1. Proposer pour adoption le plan d'action au comité de direction de l'Agence afin qu'il en soit le promoteur	Adoption du présent plan d'action	Réalisé le 5 juin 2012
2. Continuer d'informer systématiquement l'organisme de services spécialisés de main-d'œuvre pour les personnes handicapées des postes disponibles lors de recrutement externe et mentionner, lors de la publication d'offres d'emploi, l'existence d'un plan d'accès à l'égalité en emploi à l'Agence		Non débuté. À reporter dans le prochain plan d'action
3. Permettre à une autre personne du service des ressources humaines internes de recevoir une formation en ergonomie afin d'assurer un service continu à l'interne	Formation d'un employé du service des ressources humaines internes en ergonomie	Réalisé. La responsabilité de l'ergonomie a été transférée aux services techniques et la formation a eu lieu en octobre 2013.
4. Soutenir les employés du service à la population en offrant les formations accessibles pour communiquer avec les personnes malentendantes. Former tous les employés concernés	Former tous les employés concernés en communication accessible	Abandonné en raison du service offert par Bell Canada
5. Gérer, de concert avec les différents partenaires, l'accès aux services d'interprétation gestuelle, orale anglophone et tactile en langue des signes américains en soutien aux établissements de la région dans l'offre de ce service	Information présente dans l'offre de service	Réalisé L'information est disponible sur le site Internet de l'Agence : http://www.santemontreal.qc.ca/aide-et-services/services-dinterpretes/
6. Faire la promotion à l'interne de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Organisation d'activités de promotion	En continu
7. Publier le plan d'action sur le site internet de l'Agence	Publication du présent plan d'action sur le site Internet de l'Agence	Réalisé

Plaintes reçues en 2012-2013

Selon la commissaire régionale aux plaintes et le service à la population, l'Agence n'a reçu aucune plainte lors du dernier exercice.

PLAN D'ACTION 2013-2015

L'objectif général du plan d'action de l'Agence est de créer un environnement favorable à la participation sociale des personnes handicapées et d'agir à titre de modèle pour les partenaires du réseau de la région de Montréal. Le bilan du plan d'action 2012-2013 fait état de la persistance de certains obstacles dans le présent plan d'action. Ainsi, l'Agence continuera à déployer des efforts dans la réduction de ceux-ci. Le texte qui suit décrit les objectifs, les mesures, les indicateurs de suivi, les responsables et les échéances pour chacun des obstacles identifiés. Par la suite, une synthèse des éléments du plan d'action sera présentée sous forme de tableau. À noter que les mesures n'ayant pas été réalisées en 2012-2013 seront reconduites intégralement dans le plan d'action 2013-2015 de l'Agence.

Obstacles, objectifs et mesures

Outre les mesures reconduites du plan d'action 2012-2013, l'Agence a identifié d'autres obstacles importants pouvant nuire à l'intégration des personnes handicapées. À cet effet, elle s'est donné des priorités d'action pour les deux prochaines années.

Accès et intégration en emploi

Tout d'abord, mentionnons que l'Agence adhère à un programme d'accès à l'égalité en emploi et que les personnes handicapées sont incluses dans les quatre groupes visés par ce programme. Ainsi, l'Agence se dote d'un plan d'action complet concernant uniquement des mesures reliées à l'accès à l'égalité en emploi. Pour le prochain plan d'action, l'objectif est de mettre en œuvre deux mesures visant à réduire l'obstacle du manque d'accessibilité à l'emploi pour les personnes handicapées à travers les pratiques de recrutement :

- 1- Préciser dans les affichages de poste que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées selon leur besoin ;
- 2- S'assurer que la décision d'embauche est basée exclusivement sur les compétences de la personne handicapée à réaliser les tâches essentielles de l'emploi.

La deuxième mesure pourra être mise en œuvre en construisant le questionnaire d’entrevue de manière à différencier les compétences essentielles des compétences souhaitées. Ainsi, une personne handicapée possédant les compétences essentielles, mais ne possédant pas les compétences souhaitées serait retenue.

Un second obstacle identifié concerne l’intégration au milieu de travail. En plus de la formation en ergonomie reprise du plan de l’an dernier, l’Agence verra à s’assurer que le nouveau programme d’accueil tienne compte des besoins spécifiques des personnes handicapées.

Communications, service à la population et relations avec les partenaires

Un enjeu important concerne la sensibilisation des employés, des partenaires et de la population en général à l’égard des personnes handicapées. Ainsi, l’Agence reconduit deux mesures du plan d’action de l’an dernier, soit la diffusion du plan d’action auprès des partenaires via son site Web et la sensibilisation du personnel lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Un second enjeu réfère à l’accessibilité des documents et des services offerts par l’Agence. Pour pallier à cet obstacle, l’Agence s’engage à déployer des efforts dans le dossier de l’accessibilité universelle sur le Web à travers l’élaboration d’un plan d’action et la formation du personnel. Entre-temps, le public devra être informé que l’information ou les services peuvent être accessibles aux personnes handicapées qui en font la demande.

Sécurité des lieux

La réalité multisites de l’Agence fait ressortir un obstacle important en ce qui concerne la sécurité lors d’exercices d’évacuation. Bien que des mesures sont déjà prévues pour les personnes handicapées, elles ne sont pas uniformes pour chacun des sites et connues de tous. Ainsi, il est convenu que dans la révision des plans de mesures d’urgence, une attention particulière sera donnée aux personnes handicapées.

Approvisionnement

Selon l’article 61.3 de la Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, les organismes publics doivent tenir compte dans leur processus d’approvisionnement lors de l’achat ou de la location de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. À cet effet, l’Agence devra répondre à ces engagements afin d’intégrer les besoins des personnes handicapées dans la politique d’approvisionnement au cours de l’exercice 2013-2015.

Tableau résumant le plan d'action 2013-2015

Mesures reliées à l'accès et l'intégration à l'emploi

Obstacles priorisés	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Le marché du travail est souvent inaccessible pour les personnes handicapées	Continuer d'informer systématiquement l'organisme de services spécialisés de main-d'œuvre pour les personnes handicapées des postes disponibles lors de recrutement externe et mentionner, lors de la publication d'offres d'emploi, l'existence d'un plan d'accès à l'égalité en emploi à l'Agence	Service des ressources humaines internes (SRHI)	En continu	Tous les affichages externes contiennent un énoncé spécial et sont diffusés à l'organisme
	Préciser dans les affichages de poste que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées selon leur besoin	SRHI	En continu	Tous les affichages externes contiennent un énoncé
	S'assurer que la décision d'embauche est basée exclusivement sur les compétences de la personne handicapée à réaliser les tâches essentielles de l'emploi en identifiant les compétences essentielles et les compétences souhaitées	SRHI	31 mars 2014	Les grilles d'entrevues contiennent des compétences essentielles et des compétences souhaitées

Le processus d'approvisionnement et d'appel d'offres ne fait pas la promotion de l'embauche des personnes handicapées	Inclure une procédure pour privilégier un sous-traitant qui applique un programme d'insertion des personnes handicapées	Coordination des finances et approvisionnement interne	Juin 2014	La procédure est incluse dans tous les appels d'offres
Le milieu de travail n'est pas toujours adapté aux personnes handicapées	S'assurer que le programme d'accueil tient compte des besoins spécifiques des personnes handicapées	SRHI et Planification organisationnelle	Juin 2014	Inclus dans la nouvelle politique d'accueil
	Offrir de la formation en ergonomie aux employés des services techniques	Services techniques	Décembre 2013	Les employés ont reçu la formation

Mesures reliées aux communications, service à la population et relations avec les partenaires

Obstacles priorités	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Le personnel et les établissements du réseau ne sont pas toujours sensibilisés à l'égard de l'intégration sociale des personnes handicapées	Faire la promotion à l'interne de la Semaine québécoise des personnes handicapées	SRHI	En continu (juin de chaque année)	Tenue d'activités de promotion
	Publier le plan d'action sur le site Web de l'Agence	SRHI	Mars 2014	Publication du plan d'action sur le site Web
Les personnes handicapées n'ont pas toujours accès ou ne sont pas informés de leur accès aux documents et aux services offerts par l'Agence	Établir un plan d'action pour former le personnel en accessibilité universelle sur le Web	Communications et SRHI	Septembre 2014	Plan d'action réalisé
	Informar le public que les documents et services offerts par l'Agence sont disponibles sur demande en média adapté	Communications	Janvier 2014	Énoncé sur le site Web

Mesures reliées à la sécurité des lieux

Obstacles priorités	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
La sécurité des personnes handicapées à l'intérieur des 3 sites n'est pas assurée en cas d'évacuation	Prévoir et documenter des mesures particulières lors d'une évacuation avec des personnes à mobilité réduite	Services techniques	Mars 2015	Procédures claires dans les plans de mesures d'urgence

Mesures reliées à l'approvisionnement

Obstacles priorités	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Les besoins des personnes handicapées ne sont pas toujours considérés lors de l'achat ou location de biens et de services	Prévoir une procédure dans la politique interne d'approvisionnement qui tient compte de l'accessibilité aux personnes handicapées.	Coordination des finances et de l'approvisionnement interne	Mars 2015	Procédure incluse dans la politique

ADOPTION ET DIFFUSION

L'Agence s'engage à rendre public le présent plan d'action à la suite de son adoption par le comité de direction et par le conseil d'administration dans la section « publications » ainsi que sur le site Intranet pour les membres du personnel.

Le présent document entre en vigueur à la date où il est adopté par le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.