

# PLAN D'ACTION

## À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

1er avril 2012 au 31 mars 2013

Québec 





# PLAN D'ACTION

## À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

1er avril 2012 au 31 mars 2013



**Rédacteur : Vincent Lehouillier, adjoint à la direction générale,  
administration générale et ressources humaines  
Direction générale**

**Plan d'action à l'égard des personnes handicapées – Période du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013**

**Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.**

**© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2012.**

**ISBN 978-2-89510-611-1 (version imprimée)  
ISBN 978-2-89510-612-8 (PDF)**

**Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012.**

**Ce document est disponible :  
au centre de documentation de l'Agence : 514 286-5604  
à la section «Publications» du site Internet de l'Agence : <http://agence.santemontreal.qc.ca/>**

## **Préambule**

La sanction, en décembre 2004, de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, ainsi que les amendements adoptés en juin 2009 ont modifié substantiellement l'exercice des droits des personnes handicapées, dont celui que leur intégration à la société se fasse 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, la loi prévoit que ce plan d'action doit identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et les mesures qui seront prises dans la prochaine année pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.<sup>1</sup>

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (l'Agence) souscrit donc aux objectifs prévus à la loi en présentant son plan d'action visant à offrir un milieu de travail exempt d'obstacles dans lequel toutes les personnes bénéficient de chances égales, basées sur le mérite. Le présent plan d'action précise les étapes clés à franchir pour atteindre l'objectif d'être un organisme représentatif qui inclut les personnes handicapées.

## **Portrait de l'Agence**

Une agence de la santé et des services sociaux a pour mission de mettre en place, sur son territoire, une organisation de services de santé et de services sociaux intégrés.<sup>2</sup> Il s'agit d'un organisme relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Ses principales responsabilités sont :

- 1° d'assurer la participation de la population à la gestion du réseau public de services de santé et de services sociaux et d'assurer le respect des droits des usagers;
  - 1.1° de s'assurer d'une prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux aux usagers;
- 2° de faciliter le développement et la gestion des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de sa région;
- 3° d'élaborer le plan stratégique pluriannuel visé à l'article 346.1 et d'en assurer le suivi;

---

<sup>1</sup> Office des personnes handicapées du Québec

<sup>2</sup> Article 340 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux

- 4° d'allouer les budgets destinés aux établissements, d'accorder les subventions aux organismes communautaires et d'attribuer les allocations financières aux ressources privées visées à l'article 454;
- 5° d'assurer la coordination des activités médicales particulières des médecins soumis à une entente visée à l'article 360 ou à l'article 361.1 ainsi que des activités des établissements, des organismes communautaires, des ressources intermédiaires et des résidences privées d'hébergement et organismes communautaires visés à l'article 454 et de favoriser leur collaboration avec les autres agents de développement de leur milieu;
  - 5.1° d'assurer la coordination des services de sa région avec ceux offerts dans les régions avoisinantes et d'exercer, sur demande du ministre, la coordination interrégionale;
- 6° de mettre en place les mesures visant la protection de la santé publique et la protection sociale des individus, des familles et des groupes;
- 7° d'assurer une gestion économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières mises à sa disposition;
  - 7.1° d'exercer les responsabilités qui lui sont confiées par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (chapitre S-6.2);
  - 7.2° d'évaluer les résultats de la mise en oeuvre de son plan stratégique et d'assurer la reddition de comptes de sa gestion en fonction des cibles nationales et régionales et en vertu des standards d'accès, d'intégration, de qualité, d'efficacité et d'efficience reconnus;
  - 7.3° de soutenir les établissements dans l'organisation des services et d'intervenir auprès de ceux-ci pour favoriser la conclusion d'ententes de services visant à répondre aux besoins de la population ou, à défaut d'entente et conformément à l'article 105.1, de préciser la contribution attendue de chacun des établissements;
  - 7.4° de permettre, afin de faciliter la conclusion d'ententes visées au paragraphe 7.3°, l'utilisation de nombreux modèles d'ententes types;
  - 7.5° de s'assurer que les mécanismes de référence et de coordination des services entre les établissements sont établis et fonctionnels;
  - 7.6° de développer des outils d'information et de gestion pour les établissements de sa région et de les adapter aux particularités de ceux-ci;
  - 7.7° de prévoir des modalités et de développer des mécanismes pour informer la population, la mettre à contribution à l'égard de l'organisation des services et pour connaître sa satisfaction en regard des résultats obtenus; elle doit rendre compte de l'application du présent paragraphe dans une section particulière de son rapport annuel de gestion;
  - 7.8° de développer des mécanismes de protection des usagers et de promotion et de défense de leurs droits;
- 8° d'exécuter tout mandat que le ministre lui confie.

Pour accomplir sa mission, l'Agence compte parmi son personnel régulier : 321 personnes, soit 58 cadres, 154 professionnels, 109 employés techniques et de soutien, et ce, dans une structure comportant les directions suivantes :

- Direction générale;
- Direction de la prévention et de la santé publique;
- Direction des affaires cliniques, médicales et universitaires;
- Direction des programmes-services;
- Direction des finances, de la performance, de l'optimisation et des ententes de gestion;
- Direction des communications;
- Direction des immobilisations, des technologies médicales et des services techniques;
- Direction des communications;
- Direction des ressources humaines, information, planification et affaires juridiques.

On note que parmi ces 321 personnes : 7 personnes présentent actuellement un handicap. Précisons que ce nombre inclut une personne pour laquelle nous avons une entente avec le Ministère, travaillant chez nous sur une base occasionnelle.

### **Mesures prises au cours des dernières années**

Mentionnons d'abord que l'Agence est logée dans un édifice historique, dont le propriétaire est soucieux de préserver le patrimoine architectural. Cela apporte donc certains défis lorsque des adaptations sont nécessaires.

Plusieurs accommodements ont été apportés au bâtiment durant les dernières années, et ce, afin de permettre notamment aux personnes présentant un handicap physique d'avoir accès aux locaux de l'Agence :

- la réservation des espaces de stationnement pour les personnes handicapées;
- une rampe d'accès conduisant du stationnement à l'entrée de l'Agence;
- une rampe d'accès aux entrées des rues Saint-Denis et Berri;
- un accès par le stationnement (côté de la rue Roy) avec carte magnétique à l'entrée;
- pour les personnes avec difficultés auditives, deux appareils permettant d'amplifier le son sont disponibles. Ces appareils permettent aux personnes qui les utilisent de participer à des rencontres de 10 à 100 personnes en réduisant les bruits dans l'environnement;

- l'aménagement d'un ascenseur extérieur permettant l'accès au premier étage de l'Agence;
- l'ajout et la rénovation des ascenseurs facilitant l'accès aux étages supérieurs;
- l'aménagement de toilettes donnant accès aux personnes handicapées physiques en fauteuil roulant;
- l'aménagement d'une rampe d'accès entre la cafétéria et les locaux de la rue Saint-Denis;
- l'ajout d'une procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite;
- pour l'étape de sélection du personnel, sur le formulaire d'offre de services, l'ajout d'un espace permet aux candidats ayant une incapacité de faire connaître leurs besoins particuliers lors du processus de sélection;
- l'Agence a apporté les modifications physiques requises aux lieux et aux postes de travail, elle a aussi aménagé l'organisation du travail afin de permettre d'accomplir les tâches adéquatement et prévu des espaces de stationnement pour les employés à mobilité réduite;
- l'Agence s'est dotée d'un processus d'évaluation continue et s'assure d'offrir aux personnes handicapées les mêmes chances de promotion et de développement qu'à tout autre employé;
- l'installation, en plus de l'aménagement de toilettes donnant accès aux personnes handicapées physiques en fauteuil roulant déjà réalisée, ainsi que l'ouverture automatique des portes par bouton presseur pour ces mêmes salles de bain;
- une professionnelle du service interne des ressources humaines a été récemment formée en ergonomie afin de pouvoir notamment accompagner certains membres du personnel dans l'adaptation de leur poste de travail;
- le réaménagement de certains locaux de la rue St-Denis permettant une concentration des salles de conférence au rez-de-chaussée et facilitant ainsi les déplacements des personnes en fauteuil roulant;
- l'Agence reçoit régulièrement des citoyens et des représentants d'organismes et d'établissements faisant partie du réseau de la santé et des services sociaux; certains sont atteints d'un handicap.

### **Identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées**

Les obstacles à l'intégration des personnes handicapées sont de différentes natures. Certains appartiennent à une dimension physique, comme les obstacles architecturaux, matériels, liés aux communications, aux technologies, à l'information, tandis que d'autres

touchent davantage une dimension sociale comme les obstacles liés aux politiques et aux pratiques, aux comportements et aux attitudes.<sup>3</sup>

Des modifications sont apportées de façon continue par l'Agence tant au niveau architectural que matériel, pour favoriser un accès, le plus facile possible, à nos installations. Nous poursuivons notre programme d'égalité en emploi.

### **Plaintes reçues en 2011-2012**

L'Agence n'a reçu aucune plainte lors du dernier exercice.

### **Priorités d'action retenues pour l'année 2012-2013**

1. Proposer pour adoption le présent plan d'action au comité de direction de l'Agence afin qu'il en soit le promoteur. La période de mise en œuvre s'intègre à l'année financière de l'Agence. Le plan s'applique du 1<sup>er</sup> avril d'une année au 31 mars suivant;
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 programme d'accès à l'égalité en emploi à l'Agence;
3. Permettre à une autre personne du service interne des ressources humaines de recevoir une formation en ergonomie afin d'assurer un service continu à l'interne;
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;
5. Gérer, de concert avec 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 ;
6. Faire la promotion à l'interne, de la Semaine québécoise des personnes handicapées, du 1<sup>er</sup> au 7 juin 2012;
7. Publier la présente politique sur le site Internet de l'Agence.

### **Date d'entrée en vigueur**

Le plan d'action entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2012.

---

<sup>3</sup> Office des personnes handicapées du Québec

Agence de la santé  
et des services sociaux  
de Montréal

Québec 