



HÉMA-QUÉBEC

**PLAN D'ACTION**

**POUR L'INTÉGRATION DES**

**PERSONNES HANDICAPÉES**

**2019-2021**

# INTRODUCTION

*La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit, à l'article 61.1, que les organismes publics adoptent un plan d'action ciblant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées en décrivant les mesures prises au cours de la dernière année et les mesures envisagées pour la prochaine année. Ce plan d'action est rendu public annuellement.*

**Cette démarche est en lien avec la stratégie adoptée par le gouvernement pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées. Elle constitue une continuité des gestes posés permettant d'augmenter l'intégration des personnes handicapées dans la société québécoise.**

## QUI SONT LES PERSONNES HANDICAPÉES?

---

*On définit une personne handicapée comme une personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement de ses activités courantes. Les types de handicap peuvent être liés, entre autres, à l'audition, la vision, le langage, les activités motrices ou intellectuelles, ou à la santé mentale.*

# HÉMA-QUÉBEC

Héma-Québec a été constituée comme organisation à but non lucratif le 26 mars 1998. Elle est encadrée par la *Loi sur Héma-Québec* et sur le *Comité de biovigilance*.

## MISSION

*Héma-Québec a pour mission de répondre avec efficacité aux besoins de la population québécoise en sang et autres produits biologiques d'origine humaine de qualité.*



PRODUITS SANGUINS



PRODUITS STABLES



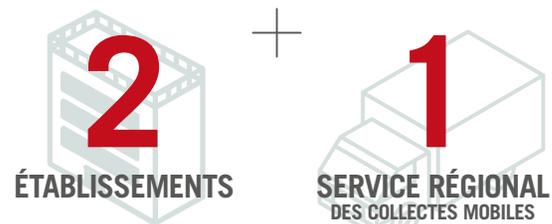
CELLULES SOUCHES



TISSUS HUMAINS



LAIT MATERNEL



# PLAN D'ACTION

Héma-Québec met son plan d'action à jour annuellement.

**Le plan d'action comprend une série de mesures visant à déceler et à réduire les obstacles pour les personnes handicapées. Cette démarche est en lien avec la politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Les notions de droit à l'égalité et de participation sociale sont au cœur de ce plan d'action.**

Ainsi, pour contribuer au principe d'intégration et de participation des personnes handicapées, Héma-Québec a nommé Isabelle Brisson, conseillère en santé globale et sécurité au travail, à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées. Cette dernière est responsable de la rédaction du plan d'action couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2021. Le plan d'action est approuvé par le comité exécutif d'Héma-Québec.

## **Le plan d'action est présenté en quatre principales sections :**

- Bilan des mesures prises au cours des dernières années et des mesures intégrées aux activités courantes
- Résultats des mesures établies en 2018-2019
- Mesures retenues pour 2019-2020
- Mesures retenues pour 2020-2021

# BILAN DES MESURES PRISES

## AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES ET DES MESURES INTÉGRÉES AUX ACTIVITÉS COURANTES

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE
<b>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX</b>	Certains endroits peuvent être difficiles d'accès et représenter des obstacles pour une personne handicapée.	<b>Assurer l'accessibilité des lieux aux personnes handicapées à l'intérieur des locaux d'Héma-Québec.</b>	Les établissements d'Héma-Québec sont équipés de plusieurs éléments tels que des rampes d'accès, des mains courantes continues et garde corps, des mécanismes d'ouverture automatique des portes, des ascenseurs avec signalisation tactile ou sonore, de l'éclairage suffisant et des accès adaptés à la majorité des toilettes. Des aires de stationnement sont également réservées près des entrées principales. L'accessibilité des lieux est un facteur déterminant lors du choix d'un nouvel établissement pour les opérations d'Héma-Québec.
<b>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX</b>	Les postes de travail standards dans les bureaux peuvent ne pas répondre à certains besoins des membres du personnel présentant un handicap ou certaines limitations.	<b>Adapter les postes de travail afin de répondre à certains besoins des membres du personnel présentant un handicap ou certaines limitations.</b>	Des ajustements ergonomiques des postes de travail sont effectués régulièrement et des équipements adaptés aux particularités physiques du personnel sont proposés lorsque requis. Plus de 50 évaluations de postes de travail sont effectuées annuellement. De plus, le service de santé globale et sécurité au travail intervient lors de réaménagements de locaux, tels que les laboratoires, afin de répondre aux principes d'ergonomie et d'approvisionnement accessible. Pour ce faire, le service de santé globale et sécurité au travail collabore étroitement avec les services des infrastructures et des achats.
<b>SERVICES EXTERNES/ INTÉGRATION</b>	Les personnes handicapées peuvent se sentir isolées.	<b>Accueillir des personnes handicapées comme bénévoles à Héma-Québec.</b>	Accueillir des personnes handicapées comme bénévoles à Héma-Québec. Pour la période du 1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2019, environ 26 personnes handicapées ont été bénévoles dans les secteurs du télérecrutement et des collectes mobiles.
	Difficulté à rejoindre les donateurs de sang ayant un handicap.	<b>Recruter des bénévoles et des donateurs de sang ayant un handicap.</b>	Organiser des collectes de sang pour des personnes handicapées (p. ex. Maison des sourds, école Jacques-Ouellette de Longueuil). Du 1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2019, 2 collectes ont eu lieu auprès des personnes handicapées.

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	Méconnaissance des difficultés vécues par les personnes handicapées.	<b>Sensibiliser le personnel aux difficultés vécues par les personnes handicapées.</b>	Publication du <i>Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées</i> sur le portail intranet L@rtère.
	Certains obstacles vécus par les personnes handicapées peuvent ne pas être connus de l'organisation et, par conséquent, les mesures pour les réduire ne pas être priorisées.	<b>Faciliter le repérage des obstacles à la participation des personnes handicapées aux activités de l'organisation et prioriser les mesures les plus susceptibles de réduire ces obstacles.</b>	Consulter des personnes handicapées ou leurs représentants dans le cadre du processus de repérage des obstacles. Du 1 <sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2019, 3 personnes handicapées ont été rencontrées.
	Les personnes handicapées peuvent éprouver des difficultés à se trouver un emploi.	<b>Cibler le recrutement pour joindre les personnes handicapées en recherche d'emploi et les encourager à soumettre leur candidature à Héma-Québec.</b>	Diffuser des offres d'emploi sur différentes plateformes d'organismes spécialisés dans l'aide à la recherche d'emploi auprès des personnes handicapées.
			Indiquer la mention « Héma-Québec souscrit au programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles et ethniques ainsi que les personnes handicapées à présenter leur candidature » dans la section carrières du site Web d'Héma-Québec. Les personnes handicapées qui postulent à un emploi à Héma-Québec sont également invitées à s'identifier, confidentiellement, comme faisant partie de ce groupe
			Suivre l'évolution du nombre d'employés s'identifiant comme « personne handicapée ». Au 31 mars 2019, Héma-Québec comptait 14 personnes s'étant identifiées comme « personne handicapé », selon la définition de la Loi. Ceux-ci représentent environ 1 % de sa main d'œuvre.

# RÉSULTATS DES MESURES

ÉTABLIES EN 2018-2019

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
1	Certaines formations en ligne sont difficiles à comprendre pour un employé ayant une incapacité auditive.	<b>Permettre à un employé ayant une incapacité auditive de suivre l'ensemble des formations en ligne sans obstacle.</b>	Évaluer les possibilités de faciliter la compréhension des formations en ligne et faire appel à des experts, au besoin, afin d'implanter les mesures appropriées.	Mesures implantées	Partiellement réalisé	Plusieurs possibilités ont été évaluées et les tests sont en cours. Mesure à finaliser dans le plan d'action 2020-2021.
2	Les personnes handicapées peuvent rencontrer des obstacles à leur participation sociale et à leur contribution active.	<b>Permettre aux personnes ayant une déficience visuelle de prendre rendez-vous au moyen du futur système numérique de prise de rendez-vous pour les donneurs de plasma (planification stratégique 2017-2020).</b>	L'équipe des technologies de l'information concevra ce nouveau système et un test avec un lecteur d'écran pour les personnes ayant un handicap visuel sera planifié. Selon le résultat obtenu, il sera possible de faire des ajustements au niveau du système pour augmenter la compatibilité.	Test effectué	Reporté	Mesure à reporter dans le plan d'action 2020-2021.

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
3	Certains endroits peuvent être difficiles d'accès et représenter des obstacles pour une personne handicapée.	<b>Repérer les endroits qui pourraient représenter des obstacles à l'accessibilité universelle.</b>	Repérer les endroits qui pourraient représenter des obstacles à l'accessibilité universelle et établir un plan d'action.	Endroits repérés et plan d'action élaboré	Réalisé	Les obstacles à l'accessibilité universelle seront revus dans le cadre des projets de rénovations.
4	Il y a plusieurs modèles de micro-ondes à la cafétéria et ils sont difficiles à utiliser pour une personne ayant une déficience visuelle.	<b>Faciliter l'utilisation des micro-ondes pour une personne ayant une déficience visuelle.</b>	Collaborer avec une personne de l'Institut Nazareth et Louis Braille (INLB) afin de mettre en place les adaptations nécessaires.	Mise en place des adaptations	Réalisé	Aucune
5	Difficulté à joindre les donneurs de sang ayant un handicap.	<b>Recruter des bénévoles et des donneurs de sang ayant un handicap.</b>	Organiser des collectes de sang pour des personnes handicapées (p. ex. Maison des sourds, école Jacques Ouellette de Longueuil).	Tenue des collectes	Réalisé	Mesure ajoutée à la première section du plan comme étant une mesure intégrée aux activités courantes.

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
6	Méconnaissance des difficultés vécues par les personnes handicapées.	<b>Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées.</b>	Faire de la sensibilisation auprès du personnel lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées et lors de la Journée internationale des personnes handicapées.	Date des publications	Partiellement réalisé	Il y a eu une publication lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées. En revanche, il n'y en a pas eu lors de la Journée internationale des personnes handicapées. Mesure à reconduire dans le plan d'action 2019-2020. Ces deux événements seront intégrés au calendrier annuel des publications internes.
7	Méconnaissance des difficultés vécues par les personnes handicapées.	<b>Sensibiliser les parties prenantes aux notions d'accessibilité Web.</b>	Transmettre les informations concernant l'accessibilité Web aux services responsables des communications afin de les sensibiliser.	Informations transmises	Réalisé	Aucune
8	Certains obstacles vécus par les personnes handicapées peuvent ne pas être connus de l'organisation et, par conséquent, les mesures pour les réduire ne pas être priorisées.	<b>Faciliter le repérage des obstacles à la participation des personnes handicapées aux activités de l'organisation et prioriser les mesures les plus susceptibles de réduire ces obstacles.</b>	Consulter des personnes handicapées ou leurs représentants dans le cadre du processus de repérage des obstacles.	Nombre de personnes consultées	Réalisé	Mesure ajoutée à la première section du plan d'action comme étant une mesure intégrée aux activités courantes.

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION	SUITE À DONNER
9	Héma-Québec ne tient pas compte de manière systématique des critères d'approvisionnement accessible lors de l'achat d'équipements et de services.	<b>Sensibiliser le personnel de la Direction des achats et des magasins, de la Direction de projet et du service des infrastructures à l'article 61.3 de la Loi, qui porte sur l'approvisionnement accessible.</b>	Ajouter une section sur l'accessibilité des personnes handicapées dans le gabarit du devis technique pour l'achat d'équipements et de services.	Gabarit en utilisation	Reporté	Mesure reportée dans le plan d'action 2020-2021.

# MESURES RETENUES

POUR 2019-2020

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEUR DE RÉSULTAT
1	Méconnaissance des difficultés vécues par les personnes handicapées.	<b>Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées.</b>	Profiter de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées, pour sensibiliser nos employés à la réalité des personnes handicapées dans la vie quotidienne.	Conseiller aux communications internes	1 <sup>er</sup> juin 2019 et 3 décembre 2019	Date des publications
2	Méconnaissance des difficultés vécues par les personnes handicapées.	<b>Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées.</b>	Intégrer les publications de la Semaine québécoise des personnes handicapées et lors de la Journée internationale des personnes handicapées au calendrier annuel des publications internes.	Conseiller aux communications internes	1 <sup>er</sup> décembre 2019	Évènements ajoutés au calendrier annuel des publications internes
3	Certains endroits peuvent être difficiles d'accès et représenter des obstacles pour une personne handicapée.	<b>Respecter les principes d'accessibilité universelle lors des travaux de rénovation.</b>	Intégrer les principes d'accessibilité universelle dans le cadre des rénovations des salles de bains à l'établissement de Québec.	Chef des infrastructures Québec	31 mars 2020	Travaux effectués conformément aux principes d'accessibilité universelle

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEUR DE RÉSULTAT
4	Certains obstacles vécus par les personnes handicapées peuvent ne pas être connus de l'organisation et, par conséquent, les mesures pour les réduire ne pas être priorisées.	<b>Faciliter le repérage des obstacles à la participation des personnes handicapées aux activités de l'organisation et prioriser les mesures les plus susceptibles de réduire ces obstacles.</b>	Inviter une personne handicapée à se joindre à un groupe de discussion organisé par le service des communications internes concernant les habitudes de communication et les attentes des employés en matière d'échanges d'information.	Conseiller en santé globale et sécurité au travail	31 mars 2020	Invitation effectuée
5	Les personnes handicapées peuvent se sentir isolées.	<b>Accueillir des personnes handicapées comme bénévoles à Héma-Québec.</b>	Le service du télérecrutement est limité quant au nombre de bénévoles ayant un handicap visuel pouvant être accueillis pour des raisons informatiques. Remplacer les postes informatiques des bénévoles par des postes informatiques permettant l'installation du logiciel Jaws (clavier braille).	Chef de la planification du recrutement des donneurs et des bénévoles	24 février 2020	Nouveaux postes informatiques installés

# MESURES RETENUES

POUR 2020-2021

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEUR DE RÉSULTAT
1	Les personnes handicapées peuvent rencontrer des obstacles à leur participation sociale et à leur contribution active.	<b>Permettre aux personnes ayant une déficience visuelle de prendre rendez-vous au moyen du futur système numérique de prise de rendez-vous pour les donneurs de plasma (planification stratégique 2017-2020).</b>	L'équipe des technologies de l'information concevra ce nouveau système et un test avec un lecteur d'écran pour les personnes ayant un handicap visuel sera planifié. Selon le résultat obtenu, il sera possible de faire des ajustements au niveau du système pour augmenter la compatibilité.	Chargé de projet aux technologies de l'information	30 septembre 2020	Test effectué
2	Certaines formations en ligne sont difficiles à comprendre pour un employé ayant une incapacité auditive.	<b>Permettre à un employé ayant une incapacité auditive de suivre l'ensemble des formations en ligne sans obstacle.</b>	Finaliser l'évaluation des possibilités de faciliter la compréhension des formations en ligne et faire appel à des experts, au besoin, afin d'implanter les mesures appropriées.	Chargé de projet aux technologies de l'information	30 juin 2020	Mesures implantées
3	Certaines entrées réservées au personnel sont éloignées des abaissements des trottoirs à l'établissement de Montréal.	<b>Faciliter l'accessibilité des lieux aux personnes handicapées à l'intérieur des locaux d'Héma-Québec.</b>	Modifier les trottoirs désignés afin qu'ils aient un abaissement près de chacune des entrées pour le personnel.	Chef des infrastructures Montréal	1 <sup>er</sup> septembre 2020	Travaux effectués

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEUR DE RÉSULTAT
4	Méconnaissance des difficultés vécues par les personnes handicapées.	<b>Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées.</b>	Profiter de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées pour sensibiliser nos employés à la réalité des personnes handicapées dans la vie quotidienne et plus spécifiquement dans leur milieu de travail.	Conseiller aux communications internes	1 <sup>er</sup> juin 2020 et 3 décembre 2020	Date des publications
5	Méconnaissance des difficultés vécues par les personnes handicapées.	<b>Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées.</b>	Réaliser une entrevue avec un ou des employés vivant avec un handicap, ainsi qu'avec leurs collègues et/ou gestionnaires, afin qu'ils puissent témoigner de leur vécu.	Conseiller aux communications internes	31 décembre 2020	Date de la publication
6	Les employés d'Héma-Québec ne sont pas systématiquement reconnus comme personnes handicapées lorsqu'ils développent un handicap en cours d'emploi.	<b>Avoir un portrait plus juste des employés présentant un handicap.</b>	Mettre en place un mécanisme permettant de faciliter la détermination des personnes handicapées à l'emploi d'Héma-Québec.	Conseiller en santé globale et sécurité au travail	31 mars 2021	Mise en place du mécanisme

	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEUR DE RÉSULTAT
7	Héma-Québec ne tient pas compte de manière systématique des critères d'approvisionnement accessible lors de l'achat d'équipements et de services.	<b>Sensibiliser le personnel de la Direction des achats et des magasins, de la Direction de projet et du service des infrastructures à l'article 61.3 de la Loi, qui porte sur l'approvisionnement accessible.</b>	Ajouter une section sur l'accessibilité des personnes handicapées dans le gabarit du devis technique pour l'achat d'équipements et de services.	Directeur des approvisionnements	30 septembre 2020	Section intégrée dans le gabarit du devis technique
8	Héma-Québec ne tient pas compte de manière systématique des critères d'approvisionnement accessible lors de l'achat d'équipements et de services.	<b>Sensibiliser les gestionnaires et les professionnels aux notions d'accessibilité universelle (ou d'approvisionnement accessible).</b>	Inclure les notions d'accessibilité universelle (ou d'approvisionnement accessible) dans une formation sur l'approvisionnement qui sera offerte aux gestionnaires et aux professionnels d'Héma-Québec.	Directeur des approvisionnements	30 septembre 2020	Formation en approvisionnement déployée

# PLAINTES

Selon la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Héma-Québec doit rendre compte du nombre de plaintes reçues et traitées et des mesures d'accommodement dont elle s'est dotée relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2019, aucune plainte n'a été reçue.

# MESURES D'ACCOMMODEMENT

Afin d'assurer le respect de la politique, Héma-Québec facilite l'accès au don de sang des personnes sourdes en faisant appel à des interprètes de la langue des signes québécoise (LSQ). Grâce à un système de relais téléphonique, les personnes sourdes peuvent prendre rendez-vous pour un don de sang auprès d'Héma-Québec qui met à leur disposition, au moment convenu, un interprète. Celui-ci accompagne le donneur sourd durant tout le processus : de l'inscription à l'aire de repos en passant par l'entrevue et l'étape du don. Les employés d'Héma-Québec qui accompagnent ces donneurs ont suivi une formation afin de mieux comprendre leur réalité. De plus, une capsule vidéo en LSQ est disponible via le site Web d'Héma-Québec afin d'expliquer le processus du don de sang aux personnes sourdes.

# DIFFUSION

Conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, le plan d'action a été acheminé à l'Office des personnes handicapées du Québec. Il sera aussi disponible sur le site Web d'Héma-Québec ([www.hema-quebec.qc.ca](http://www.hema-quebec.qc.ca)).