

PLAN D'ACTION 2011-2012

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

MAI 2011

Contexte

L'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* requiert l'adoption d'un plan d'action annuel destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. En vertu de cette loi, un premier plan triennal a été adopté par La Financière agricole du Québec en 2005.

L'Office des personnes handicapées du Québec définit une personne handicapée comme suit : toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec : <http://www.ophq.gouv.qc.ca/index.htm> .

La Financière agricole a identifié et rendu public, à ce moment, une série de mesures visant à rendre accessibles ses programmes et services aux personnes handicapées. La notion d'accessibilité englobait l'accès aux lieux physiques, les modes de communication adaptée, à l'approvisionnement lors d'achat de biens et de services et à l'embauche de personnel ayant un handicap.

Le présent document est divisé en six sections :

- ✓ présentation de La Financière agricole du Québec;
- ✓ plan d'action 2011-2012;
- ✓ engagement de La Financière agricole;
- ✓ coordination des services aux personnes handicapées pour l'année 2011-2012;
- ✓ bilan des actions réalisées en 2010-2011;
- ✓ adoption du plan d'action 2011-2012 à l'égard des personnes handicapées.

Section 1 : Présentation de La Financière agricole du Québec

Notre mission

La Financière agricole a pour mission de soutenir et de promouvoir, dans une perspective de développement durable, le développement du secteur agricole et agroalimentaire, contribuant ainsi à l'essor économique du Québec et à la création d'emploi. Son mandat est de stimuler les investissements et de protéger les revenus, en vue de favoriser la réussite et la pérennité des entreprises agricoles.

Pour faire face aux risques financiers, économiques et climatiques, La Financière agricole offre une vaste gamme d'outils financiers. Indépendamment de leurs dimensions, de leurs secteurs d'activités et de leurs localisations sur le territoire du Québec, elle met à la disposition des entreprises, des produits et des services en matière de protection du revenu et d'assurance agricole, d'investissement ainsi que de financement agricole et forestier. Elle administre des valeurs assurées de plus de 4,9 milliards de dollars et son portefeuille de prêts garantis atteint 4,3 milliards de dollars.

Notre clientèle

En tant qu'organisme québécois unique chargé de la gestion des outils financiers destinés au monde agricole et agroalimentaire, La Financière agricole entretient des relations d'affaires avec plus de 27 000 entreprises agricoles et forestières.

La Financière agricole procède régulièrement à l'évaluation de la satisfaction de sa clientèle au moyen de divers sondages, le plus récent ayant été réalisé en 2010. Les entreprises agricoles ont affirmé être satisfaites des services dispensés par La Financière agricole dans une proportion de 91 %.

Notre structure

La Financière agricole est un organisme autonome dirigé par un conseil d'administration. Le président-directeur général assure la réalisation de la mission de l'organisation.

La Financière agricole est présente dans toutes les régions du Québec, avec un réseau de 23 centres et 14 comptoirs de services qui assure la gestion de la majorité des programmes et services offerts. Le siège social localisé sur la Rive-Sud de Québec regroupe, depuis septembre 2005, l'ensemble des unités administratives centrales, représentant environ 300 employés.

Notre effectif

Au 31 mars 2011, l'effectif de La Financière agricole totalisait 674 employés, dont 369 étaient répartis dans l'ensemble du Québec, affectés directement au service à la clientèle.

Les personnes handicapées représentent 0,6 % de l'effectif de La Financière agricole.

Section 2 : Plan d'action 2011-2012

Constats / Obstacles identifiés	Réalisation	Objectifs	Responsables
Accès général à nos services			
La politique gouvernementale concernant <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> prévoit que, dans leur plan d'action, les ministères et organismes rendront compte du nombre de plaintes reçues et traitées concernant l'accessibilité des documents et les services offerts au public, et des mesures d'accommodements prises à ce sujet, s'il y a lieu.	En continu	Que la Vice-présidence à la clientèle assure un suivi des plaintes auprès de la clientèle handicapée.	Claude Robert
	En continu	Que La Financière agricole recherche, sur demande, les services d'un interprète, lorsque requis.	Isabelle Pelletier
	En continu	Que les documents <i>informatifs</i> dédiés au grand public, qui seront produits par La Financière agricole (dépliants, brochures, etc.), mentionnent que, sur demande, ils seront fournis dans des modes adaptés aux besoins particuliers des personnes handicapées (support audio, gros caractères, fichier électronique, braille, etc.).	Isabelle Pelletier
	En continu	Que les documents <i>administratifs</i> destinés à la clientèle (formulaires, contrats, documents d'information sur les programmes, etc.) soient fournis, sur demande, dans des formats adaptés aux besoins particuliers des personnes handicapées (support audio, gros caractères, fichier électronique, braille, etc.).	Isabelle Pelletier
La Financière agricole a l'obligation de rendre public son plan d'action.	Juin 2011	Rendre public le plan d'action 2011-2012 sur l'accessibilité des services aux personnes handicapées.	Isabelle Pelletier

Constats / Obstacles identifiés	Réalisation	Objectifs	Responsables
---------------------------------	-------------	-----------	--------------

Accessibilité des bureaux de La Financière agricole

En général, tous les points de services sont accessibles aux personnes handicapées.	En continu	Que les améliorations pertinentes et raisonnables soient effectuées dans les établissements où les employés et la clientèle handicapés auraient des besoins spécifiques.	Richard Drouin
	En continu	Que les travaux d'adaptation des lieux et du poste de travail pour un employé ayant une ou plusieurs limitations fonctionnelles soient exécutés par l'organisation.	Richard Drouin

Approvisionnement en biens et services

L'article 61.3 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> prévoit que les organismes tiennent compte, dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de location de ces biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.	En continu	Que lors d'approvisionnement en biens et services, La Financière agricole tienne compte des besoins des personnes handicapées.	Richard Drouin
	En continu	Que la Direction des ressources financières et matérielles, lorsque possible, fasse affaires avec des fournisseurs embauchant des personnes handicapées pour l'acquisition des biens et services requis par La Financière agricole, et ce, dans le respect des procédures et des règles de la fonction publique.	Richard Drouin

Constats / Obstacles identifiés	Réalisation	Objectifs	Responsables
---------------------------------	-------------	-----------	--------------

Embauche ou réintégration en emploi

Faible représentativité des personnes handicapées en proportion de l'effectif de La Financière agricole.	En continu	Que la Direction des ressources humaines continue à sensibiliser les gestionnaires et à les soutenir lors de l'embauche de personnes handicapées par l'intermédiaire d'un service-conseil.	Dominique Boucher
	En continu	Que la Direction des ressources humaines présente, en priorité, les candidatures de personnes handicapées qualifiées sur liste de déclaration d'aptitudes lorsqu'un emploi doit être comblé.	Dominique Boucher
Faible proportion de personnes handicapées sur les listes de déclaration d'aptitudes (LDA) émises à la suite de concours.	En continu	Que la Direction des ressources humaines assure l'adaptation des moyens d'évaluation en tenant compte des besoins des personnes handicapées lors de la tenue de concours de recrutement ou de promotion.	Dominique Boucher
Faible proportion de gestionnaires se prévalant du <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées</i> (PDEIPH).	Annuel	Que l'organisation participe, lorsque c'est possible, au <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées</i> en informant et sensibilisant les gestionnaires de la possibilité d'accueillir une ou un stagiaire.	Dominique Boucher

Sensibilisation du personnel

Le personnel doit être régulièrement sensibilisé à la situation des personnes handicapées.	1 ^{er} au 7 juin 2011	Que la Direction des ressources humaines, dans la foulée de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées 2011</i> qui se tiendra de 1 ^{er} au 7 juin prochain, voit à la mise en place de moyens afin de sensibiliser l'ensemble de son personnel à l'importance d'intégrer à part entière les personnes handicapées au sein de l'organisation et de la société québécoise.	Louis La Salle
	Juin 2011	Que le plan d'action 2011-2012 soit diffusé à l'ensemble du personnel de l'organisation.	Louis La Salle

Section 3 : Engagement de La Financière agricole

La Financière agricole est soucieuse d'assurer un service de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Étant donné l'importance et l'impact des programmes qu'elle gère et qu'elle offre aux producteurs agricoles, il est essentiel que tous y aient accès et en comprennent les implications en toute équité.

L'application des mesures énumérées dans ce plan d'action, ainsi que toute autre action jugée pertinente à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles, demande une action concertée de la part du personnel de l'organisation. Comme il s'agira de demandes occasionnelles, il nous apparaît pertinent et efficace qu'une personne spécialisée puisse intervenir rapidement et apporter son aide au milieu lorsque quelqu'un ayant des besoins spéciaux souhaite recevoir les services de La Financière agricole. Ce rôle est confié au coordonnateur de ce dossier.

Par ce plan d'action, La Financière agricole s'engage à assurer à sa clientèle ainsi qu'à son personnel ayant des besoins spéciaux, l'accès à ses produits et services, et ce, dans le respect des principes d'équité et d'autonomie.

Section 4 : Coordination des services aux personnes handicapées pour l'année 2011-2012

Monsieur Louis La Salle, conseiller en gestion des ressources humaines

Direction des ressources humaines
La Financière agricole du Québec
1400, boulevard de la Rive-Sud, 4^e étage
Saint-Romuald (Québec) G6W 8K7

Téléphone : 418 834-6867, poste 6557

Télécopieur : 418 834-3955

Section 5 : Bilan des actions réalisées en 2010-2011

a) Mise en œuvre du Plan d'action sur l'accessibilité des services aux personnes handicapées 2010-2011

La cinquième version du Plan d'action a été adoptée en avril 2010. Ce plan proposait des pistes d'actions à engager par l'organisation durant l'année en cours, pour assurer l'accessibilité de nos services à l'ensemble de la population. Il a été publié sur le site Internet et dans l'intranet de La Financière agricole.

Ce plan est revu et mis à jour dans le présent document. Il propose de poursuivre, au cours de l'année 2011-2012, les actions déjà mises de l'avant dans ce dossier.

b) Accès général à nos services

Une mention à l'effet de faciliter l'accès des personnes handicapées à nos différents services fait partie intégrante de notre engagement de services à la clientèle. Il a fait l'objet d'une diffusion à l'ensemble du personnel dès le mois d'avril 2010.

Une page dédiée à l'accessibilité de nos services aux personnes handicapées est intégrée à notre site Internet. Cette page permet, entre autres, d'adapter le contenu pour le rendre accessible aux personnes souffrant d'un handicap visuel.

Le plan d'action de La Financière agricole à l'égard des personnes handicapées est disponible sur notre site internet depuis juin 2010.

Les employés sont informés de la possibilité d'offrir les services d'un interprète à la clientèle qui en manifesterait le besoin : aucune demande à ce jour ne nous a été adressée en ce sens. Toutefois, au besoin, un de nos conseillers se rend chez un client présentant un handicap auditif.

Notre système de suivi de plaintes de la clientèle handicapée n'a enregistré aucune plainte pour l'année en cours.

c) Accessibilité des lieux

Sur la base de critères universels, nos établissements répondent aux exigences requises et les dépassent même dans certains cas. Ainsi, pour l'ensemble des établissements :

- ✓ Un ou des espaces de stationnement sont réservés aux personnes handicapées. À la demande d'une employée qui se véhicule en fauteuil roulant, La Financière agricole a adopté des mesures particulières en période hivernale, pour lui assurer un accès fonctionnel aux espaces de stationnement réservés.
- ✓ L'accessibilité architecturale des lieux (ascenseurs, toilettes accessibles, etc.) est assurée.
- ✓ Une signalisation visuelle est présente.
- ✓ Un service d'accueil à la clientèle est offert.

De plus, il est d'usage de se déplacer pour rencontrer la clientèle dans les entreprises. Ainsi, cela facilite grandement l'accès à nos services aux personnes qui peuvent avoir une mobilité réduite.

En lien avec notre mission et de concert avec la Société immobilière du Québec (SIQ), lors de la tenue d'appels d'offres pour de nouveaux locaux, nous portons attention aux opportunités d'accroître les aménagements adaptés.

d) Documentation destinée au public

Tous les documents informatifs dédiés au grand public, de même que les documents administratifs destinés à notre clientèle qui sont produits, portent la mention qu'ils peuvent être fournis en mode adapté sur demande. Aucune demande à ce jour n'a été formulée en ce sens.

e) Approvisionnement en biens et services

La Financière agricole transige, lorsque possible, avec des fournisseurs qui eux-mêmes ont recours aux personnes handicapées pour leur prestation de services.

Dans le respect des orientations gouvernementales, de la politique d'achat, des règles et procédures qui en découlent, notre organisation est sensible à cette réalité et continue de l'intégrer dans ses démarches administratives pour l'octroi des contrats.

Des employés de la Direction des ressources humaines ainsi que de la Direction des ressources financières et matérielles ont déjà rencontré des représentants du Conseil québécois des entreprises adaptées, qui ont présenté leurs services ainsi qu'une liste de 42 entreprises qui emploient un minimum de 60 % de personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Ces entreprises sont considérées, dans leur sphère d'activités respectives, lors d'octroi de contrats. La Financière agricole fait déjà affaire avec une de ces entreprises pour l'entretien ménager, elle a aussi octroyé un contrat d'achat de fournitures de bureau.

f) Embauche ou réintégration en emploi

En regard de l'embauche et de la réintégration en emploi, La Financière agricole est sensible à l'effet d'offrir des mesures adaptées aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.

- ✓ Lors de concours de recrutement ou de promotion, une personne handicapée peut bénéficier d'une adaptation des moyens d'évaluation : La Financière agricole a répondu positivement à une demande d'adaptation au cours de l'année.
- ✓ Les personnes handicapées qualifiées sur liste de déclaration d'aptitudes sont présentées en priorité lors d'un comblement de poste.
- ✓ Nous nous sommes assurés d'avoir, pour chaque établissement, des multiplicateurs capables d'évaluer l'ergonomie d'un poste de travail. Dix-neuf personnes sont actuellement formées, elles peuvent répondre à l'ensemble des demandes d'adaptation de poste de travail des établissements de La Financière agricole. Cette année, nous avons adapté deux postes de travail pour favoriser l'intégration en emploi de deux personnes handicapées.
- ✓ Une personne handicapée a réalisé avec succès un stage d'un an, par le biais du *Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées*, à la Direction du traitement des données financières.
- ✓ La Financière agricole a offert encore cette année, la possibilité à tous ses gestionnaires de participer au *Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées*. Aucun projet d'emploi n'a été soumis en 2010-2011.

g) Coordonnateur et activités de sensibilisation

Tel que requis par la loi, un conseiller en gestion des ressources humaines, M. Mathieu Legault, a agi à titre de coordonnateur de ce dossier à La Financière agricole.

Afin de sensibiliser notre personnel, dans le cadre de la *Semaine québécoise des personnes handicapées 2010*, le plan d'action 2010-2011 a été diffusé dans l'intranet de La Financière agricole. De plus, un article présenté sous la signature de notre vice-président aux affaires corporatives a été publié dans le journal interne *L'Expresso*. Aussi, des affiches faisant la promotion de la *Semaine québécoise des personnes handicapées* ont été placées à divers endroits au siège social.

Section 6 : Adoption du plan d'action 2011-2012

Le plan d'action 2011-2012 à l'égard des personnes handicapées a été adopté le 31 mai 2011 par M. Jacques Brind'Amour, président-directeur général.