

Plan d'action à l'égard des
personnes handicapées
2017-2019

Document rédigé par Valérie Lévesque
Conseillère en gestion des ressources humaines
Service relations avec les employés
Direction des ressources humaines
Le 5 avril 2018

Cette publication est également accessible à l'adresse
www.urgences-sante.qc.ca, sous la rubrique « À propos de nous/Publications »
Dépôt légal – 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-81296-8 (format PDF)
© Gouvernement du Québec, 2018
La reproduction partielle ou totale est autorisée à condition de mentionner la source.

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières.....	3
1. Mise en contexte	4
2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité	5
3. Personnes consultées pour la rédaction du plan d'action.....	10
4. Bilan des mesures prises pour le plan d'action 2016-2017	11
5. Plan d'action pour les années 2017-2019.....	16

1. MISE EN CONTEXTE

En 2004, le législateur a apporté des modifications importantes à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* se traduisant notamment par l'obligation pour certaines organisations de se doter d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. À cet effet, l'article 61.1 de la loi susdite prévoit ce qui suit :

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

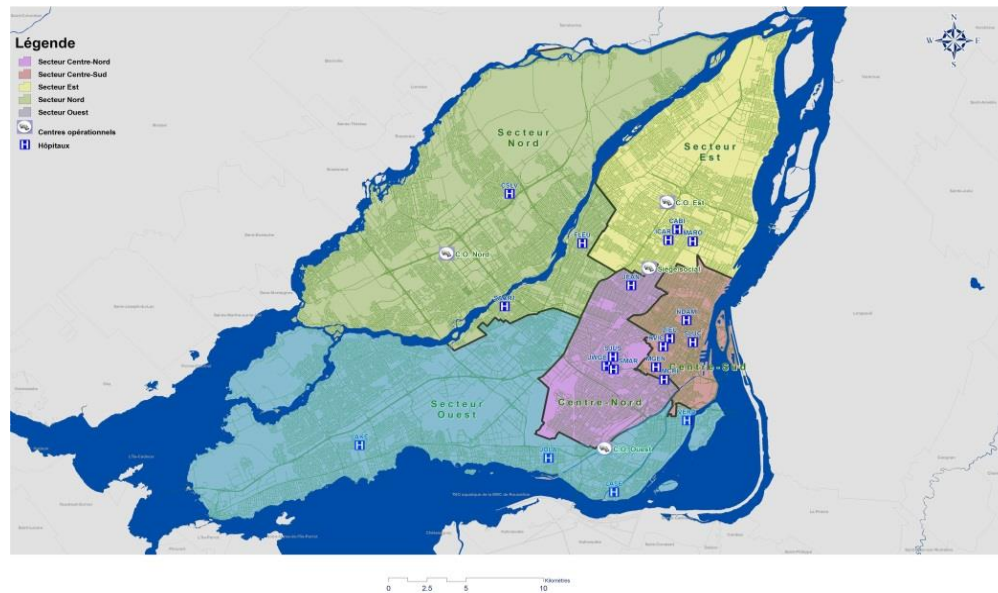
2004, c. 31, a. 39; 2005, c. 28, a. 110.

La Corporation d'urgences-santé fait partie des organismes étant assujettis à cette obligation. Pour cette raison, elle produit chaque année, et ce, depuis 2006, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

2.1 L'ORGANISATION

Urgences-santé est la seule organisation publique de services préhospitaliers d'urgence au Québec. Cet organisme traite plus du tiers des appels d'urgence du Québec. Dans toutes les autres régions du Québec, ces fonctions sont exercées par des entreprises privées et des coopératives.



La Corporation dessert **Montréal** et **Laval**, les deux régions dont la densité de population est la plus importante, avec 2,3 millions de personnes réparties sur 744 km.

Urgences-santé en quelques mots c'est :

- ✓ Près de 375 000 appels d'urgence traités annuellement
- ✓ Plus de 280 000 véhicules affectés sur les lieux d'interventions
- ✓ Près de 230 000 transports par ambulance effectués chaque année
- ✓ Plus de 1 400 employés, dont plus de 900 paramédics
- ✓ Une flotte de plus de 200 véhicules, dont la majorité est des véhicules ambulanciers

2.2 MISSION

La Corporation d'urgences-santé vise à « assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes ».

2.3 VISION

- ✓ Être un modèle d'excellence et de professionnalisme dans la dispensation et la gestion des soins et des services préhospitaliers d'urgence en plus d'être un centre de référence du savoir.
- ✓ Être un maillon fort et reconnu de la chaîne d'intervention des services préhospitaliers d'urgence intégré au réseau de la santé et des services sociaux.
- ✓ Être reconnue pour sa culture corporative basée sur le respect des personnes et l'amélioration continue, dans une organisation capable d'être à l'écoute, d'apprendre et de résoudre les problèmes.

2.4 VALEURS ORGANISATIONNELLES

Les valeurs organisationnelles d'Urgences-santé s'inspirent à la fois de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise et des valeurs promues dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux. Ces valeurs fondamentales se font ressentir partout à l'intérieur de l'organisation et servent notamment de base à l'élaboration des règlements, politiques, procédures et protocoles.

Valeurs organisationnelles



2.5 SECTEURS D'ACTIVITÉ

Urgences-santé est un organisme offrant des services préhospitaliers d'urgence entièrement intégrés.

CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ

La Corporation gère notamment un centre de communication santé (CCS). La fonction première de ce centre est d'agir à titre d'intermédiaire entre le patient ainsi que les premiers répondants et les paramédics.

Pour ce faire, une centaine de répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) travaillent au CCS et ont pour mission de traiter les différents appels reçus par le service 911. Les RMU sont affectés à deux principales tâches, soit la prise d'appels et la répartition.

La première consiste à traiter les appels reçus du service 911 en ordre de priorité, selon un système de classification d'urgence, ainsi que de donner des conseils aux appelants quant à des soins d'urgence pouvant être prodigués jusqu'à l'arrivée des premiers répondants ou des paramédics.

La tâche de répartition consiste à identifier le véhicule d'urgence le plus approprié à affecter sur un lieu d'intervention déterminé et par la suite orienter ledit véhicule par la suite vers un centre hospitalier.

SOINS PRÉHOSPITALIERS

Les paramédics travaillant au sein de la Corporation utilisent divers protocoles d'intervention clinique de soins primaires afin de prodiguer des soins préhospitaliers à la population.

TRANSPORTS PAR AMBULANCE

Pour ce faire, les paramédics peuvent être amenés à répondre aux appels du service 911. À l'aide de véhicules ambulanciers adaptés, ceux-ci procéderont au transport d'un usager d'un lieu public ou privé vers un centre hospitalier.

SERVICES INTERÉTABLISSEMENTS

La Corporation offre également un service interétablissements. Ainsi, différentes équipes de paramédics sont affectées au transfert d'usagers nécessitant des soins particuliers, d'un centre hospitalier à un autre.

ÉQUIPES SPÉCIALISÉES

La Corporation d'urgences-santé a également à son emploi diverses équipes spécialisées de paramédics. Ces équipes agissent en support aux équipes de soins primaires et ont été mises en place afin d'améliorer le délai de réponse aux appels d'urgence. Elles comprennent notamment, les soins préhospitaliers d'urgence avancés, l'unité de soutien opérationnel, le groupe d'intervention médicale tactique, le service de constat de décès, l'équipe métro, l'équipe des événements spéciaux.



2.6 LOCALISATION DES BÂTIMENTS DE LA CORPORATION

La Corporation d'urgences-santé comprend le quartier général ainsi que trois centres opérationnels.

Le quartier général est situé au 6700 rue Jarry Est à Montréal, et ce, depuis 2015. Il s'agit d'une bâtisse moderne répondant aux normes du bâtiment. Le quartier général regroupe l'ensemble des employés administratifs et les cadres travaillant au sein des directions suivantes :

- ✓ La Direction générale
- ✓ La Direction des ressources humaines
- ✓ La Direction des ressources informationnelles
- ✓ La Direction des finances
- ✓ La Direction de la qualité des soins préhospitaliers et de l'enseignement
- ✓ Le bureau du Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Par ailleurs, au quartier général se trouve également le centre de communication santé, qui est fonctionnel 24/7 et qui comprend une centaine de RMU veillant au bon déroulement des opérations.

Les employés et les cadres opérationnels sont répartis dans les trois centres opérationnels qui sont situés aux adresses suivantes :

- ✓ Centre opérationnel Est : 6700 rue Jarry Est, Montréal
- ✓ Centre opérationnel Ouest : 7400, rue St-Patrick Ouest, Montréal
- ✓ Centre opérationnel Nord : 2559, boulevard Chomedey, Laval

Par ailleurs, un centre de formation a été construit au centre opérationnel Ouest afin de permettre à nos paramédics de perfectionner leur acquis et de rencontrer leur obligation en matière de formation obligatoire. La construction dudit centre de formation a été complétée tout récemment, soit en février

2018. Qui plus est, il faut savoir qu'un ascenseur a été spécialement aménagé afin de permettre l'accès au centre de formation à nos employés et à la clientèle à mobilité réduite.¹

¹ <https://www.urgences-sante.qc.ca>

3. PERSONNES CONSULTÉES POUR LA RÉDACTION DU PLAN D'ACTION

- ✓ Valérie Lévesque, conseillère en gestion des ressources humaines, Service relations avec les employés
- ✓ Corinne Corneau-Gauvin, conseillère en santé et sécurité, Service santé mieux-être
- ✓ Josianne Leblanc-Castilloux, agente de gestions des immeubles, Services techniques
- ✓ Haris Hujic, répartiteur médical d'urgences, centre de communication santé
- ✓ Maya Almeida-Dutilly, technicienne en administration, Service planification des effectifs
- ✓ Élisabeth Connangle, conseillère, Service des affaires corporatives
- ✓ Justine Plourde, conseillère en communication, Service des communications

À noter que certaines des personnes consultées sont des personnes handicapées.

4. BILAN DES MESURES PRISES POUR LE PLAN D'ACTION 2016-2017

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	RÉSULTAT OBTENU
Le comptoir de réception et de paiement des factures au rez-de-chaussée n'est pas adapté aux personnes à mobilité réduite.	Permettre à toute clientèle d'avoir aisément accès à un comptoir d'accueil.	Évaluer la faisabilité d'installer divers dispositifs facilitant le paiement de factures aux personnes handicapées par l'installation d'un comptoir adapté.	Direction des finances	Cet objectif a été abandonné. Les coûts associés à l'installation d'un comptoir adapté ne sont pas envisageables pour le moment. Par contre, un rappel a été effectué auprès des employés travaillant au comptoir de réception et de paiement des factures quant à l'approche à adopter face à un client ayant un handicap.
L'accessibilité aux divers services par les personnes handicapées n'est pas toujours possible.	Permettre l'accès aux services par les personnes handicapées. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cafétéria ✓ Étages ✓ Toilettes 	Évaluer la faisabilité d'installer divers dispositifs pour faciliter l'ouverture d'une porte. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Porte automatisée 	Direction des finances	En cours de réalisation et reporté dans le plan d'action 2017-2019. Des dispositifs ont été installés sur les 3 portes d'entrée situées à l'accueil du quartier général.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	RÉSULTAT OBTENU
<p>Les bureaux et les chaises ne sont pas adaptés pour accueillir des personnes handicapées ou ayant une limitation fonctionnelle.</p>	<p>Adapter le mobilier de bureau aux personnes handicapées et ayant une limitation fonctionnelle.</p>	<p>Acquisition de chaises plus adaptées, plus confortables et multi-utilisateurs pour les personnes ayant notamment des limitations fonctionnelles et de bureaux ajustables en hauteur pour la prise d'appels et la répartition.</p>	<p>Direction des opérations</p>	<p>Réalisé.</p> <p>En février 2016, la Corporation a fait l'acquisition de 52 chaises plus adaptées, plus confortables et multi-utilisateurs pour les personnes ayant notamment des limitations fonctionnelles. Elle et a également fait l'acquisition de 35 bureaux ajustables en hauteur pour la prise d'appels et la répartition.</p>
<p>Le site Internet ne respecte pas les standards d'accessibilité Web.</p>	<p>Assurer le respect des standards en matière d'accessibilité Web.</p>	<p>Vérifier la conformité et la facilité d'utilisation du site Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PFD version avec caractères amplifiés ✓ Zip version audio 	<p>Direction générale</p>	<p>Cet objectif a été reporté dans notre plan d'action 2017-2019.</p> <p>Une analyse nous a permis de constater que notre site Web n'était pas conforme. Par contre, nous sommes à évaluer la faisabilité d'implanter de telles mesures et à quelle échelle nous comptons déployer ces nouvelles mesures.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	RÉSULTAT OBTENU
<p>Des îlots technologiques consultables uniquement en position debout ne permettaient pas aux personnes à mobilité réduite d'accès aux informations de la Corporation.</p>	<p>Ajouter des ordinateurs sur les postes de travail administratifs.</p>	<p>Supprimer les îlots technologiques en ajoutant toutes les informations aux postes de travail administratifs.</p>	<p>Direction des opérations</p>	<p>Réalisé en février 2016.</p>
<p>La loi oblige à ce que la demande soit faite par écrit par une personne physique justifiant son identité.</p> <p>Une demande de communication ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier ou de successible de cette dernière, à titre de liquidateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ou à titre de titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé.</p>	<p>Supporter le demandeur concernant sa demande d'accès à l'information.</p>	<p>Cas par cas selon le handicap. Ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliser de plus gros caractères dans un courriel et une lettre de correspondance; ✓ Effectuer la lecture des documents demandés en cas de handicap visuel chez le demandeur. 	<p>Direction de la qualité des soins préhospitaliers et de l'enseignement</p>	<p>En continu.</p> <p>Une demande peut être faite directement auprès de la Corporation afin d'obtenir une version adaptée des documents.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	RÉSULTAT OBTENU
Le titre d'emploi principal de la Corporation (paramédic) requiert une excellente condition physique, ce qui limite l'embauche de personnes handicapées au sein de l'organisation.	Favoriser l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.	Non applicable pour certains handicaps.	Direction des ressources humaines	Cet objectif a été reporté dans notre plan d'action 2017-2019. Une analyse nous a permis de constater que l'embauche de paramédics était possible pour certain type de handicap.
Promouvoir les bonnes pratiques de gestion à mettre en place pour favoriser l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des ressources humaines.	Favoriser l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.	Spécifier dans le formulaire de demande de personnel l'existence du programme d'accès à l'égalité en emploi et demander aux gestionnaires d'apporter des précisions sur l'embauche.	Direction des ressources humaines	Abandonné.
Faire remplir le questionnaire d'auto-identification à l'ensemble des employés opérationnels qui sont sur la route.	Mise à jour du questionnaire d'auto-identification égalité en emploi.	Prévoir de rencontrer chaque employé opérationnel afin de lui faire remplir le questionnaire d'auto-identification et cibler les personnes handicapées dans l'organisation afin de les aider dans leur quotidien.	Direction des ressources humaines	En continu. Le questionnaire d'auto-identification est rempli par chaque employé nouvellement embauché dès les premiers jours d'entrée en fonction.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	RÉSULTAT OBTENU
<p>Le personnel ne sait pas toujours comment interagir avec la clientèle qui présente des limitations fonctionnelles.</p>	<p>Sensibiliser le personnel appelé à interagir avec la clientèle handicapée aux possibles biais de comportement et à l'importance d'une approche humaniste.</p>	<p>Offrir des capsules de formation afin de modifier les comportements.</p>	<p>Direction des ressources humaines</p>	<p>Abandonné. La Corporation a décidé de ne pas aller de l'avant avec cette mesure.</p>

5. PLAN D'ACTION POUR LES ANNÉES 2017-2019

5.1 MESURES ENVISAGÉES

5.1.1 ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ET DES LIEUX PUBLICS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
La rampe d'accès de l'entrée principale au quartier général est difficilement réparable.	Accorder une attention particulière à la rampe d'accès près de notre entrée principale.	Contacter la Ville de Montréal afin de s'assurer qu'elle effectue le déneigement de façon appropriée.	Direction des finances	Mode de communication. Nombre de rappels.	En continu. En saison hivernale.
		Évaluer la faisabilité d'installer un panneau permettant de repérer plus facilement la rampe d'accès.	Direction des finances	Date de l'installation du panneau.	Non débuté. Automne 2018.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
<p>Les déplacements dans le stationnement du quartier général pour les personnes ayant des problèmes d'équilibre sont difficiles.</p>	<p>Diminuer les incidents et/ou accidents en lien avec un déneigement inadéquat de notre stationnement.</p>	<p>Effectuer une campagne de sensibilisation auprès de nos employés sur l'importance de respecter les limites de vitesse dans le stationnement.</p>	<p>Direction des ressources humaines</p>	<p>Date de la campagne de sensibilisation.</p> <p>Mode de communication.</p>	<p>Réalisé.</p> <p>Une campagne de sensibilisation préparée par le Service santé mieux-être a été diffusée à l'ensemble des employés de la Corporation via notre site intranet en mars 2018.</p>
		<p>Rappel des attentes effectué auprès des ouvriers d'entretien général qui sont responsables d'effectuer le déneigement du stationnement autour du quartier général.</p>	<p>Direction des finances</p>	<p>Nombre de rappels effectués.</p> <p>Nombre de rapports d'incidents.</p> <p>Nombre de plaintes de la part de nos employés en lien avec un déneigement inadéquat.</p>	<p>En continu.</p> <p>Un rappel a été effectué par le chef de service, Services techniques en mars 2018 suite à plusieurs plaintes reçues par nos employés en raison d'un déneigement inadéquat à certains endroits. Ce type de rappel pourrait être effectué de façon systématique lors des saisons hivernales.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
<p>Les différents locaux ne sont pas tous facilement accessibles par nos employés ayant un handicap.</p>	<p>Offrir un environnement de travail accessible à nos employés à mobilité réduite.</p>	<p>Installer des dispositifs permettant l'ouverture des portes de façon automatique.</p>	<p>Direction des finances</p>	<p>Nombre de dispositifs installés.</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Des dispositifs ont été installés sur les 3 portes situées à l'accueil du quartier général. Nous sommes à évaluer la pertinence d'installer de tels dispositifs sur d'autres portes situées au quartier général ou dans l'un de nos centres opérationnels.</p>
		<p>Adapter l'amortisseur des portes donnant accès aux salles de rencontre et à la cafétéria afin que celles-ci se ferment plus lentement.</p>	<p>Direction des finances</p>	<p>Date de la modification.</p>	<p>Non débuté.</p> <p>Septembre 2018.</p>
		<p>Évaluer la possibilité d'acquérir des manettes permettant à nos employés handicapés d'ouvrir certaines portes automatiquement.</p>	<p>Direction générale</p>	<p>Analyse complétée.</p>	<p>Non débuté.</p> <p>Décembre 2018.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Les salles de bain ne sont pas adaptées pour les personnes à mobilité réduite se déplaçant à l'aide d'un fauteuil roulant.	Offrir un environnement de travail adapté à l'ensemble de nos employés.	Adapter les caches tuyaux situés en dessous des lavabos afin de permettre l'accès aux fauteuils roulants.	Direction des finances	Nombre de caches tuyaux adaptés.	En cours de réalisation. Décembre 2018. La modification a été apportée aux lavabos situés dans les toilettes des hommes au 2 ^e étage.
		Installer une tablette repliable dans les toilettes destinées aux personnes handicapées du 1 ^{er} et 2 ^e étage du quartier général afin de permettre de déposer leurs effets personnels.	Direction des finances	Nombre de tablettes installées.	Non débuté. Décembre 2018.
Le centre de communication santé n'est pas bien adapté pour accueillir un employé à mobilité réduite.	Offrir un environnement de travail adapté à l'ensemble de nos employés.	Ajout de casiers dans les salles de bains situées au 2 ^e étage près du centre de communication santé afin de permettre aux employés à mobilité réduite d'y déposer leurs effets personnels, puisqu'elles n'ont pas accès au vestiaire.	Direction des finances	Date d'implantation de la mesure.	En cours de réalisation. Une rencontre a eu lieu avec un nouvel employé à mobilité réduite au cours du mois de janvier 2018. Cette rencontre a permis de mieux cerner ses besoins.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
					D'autres modifications seront envisagées afin de rendre plus accessible ce local.

5.1.2 PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Aucune procédure n'est mise en place pour les personnes handicapées en cas d'urgence ou lors de situations particulières.	Offrir un environnement de travail sécuritaire aux personnes handicapées présentes dans nos locaux.	Établir une procédure formelle d'évacuation des personnes handicapées en cas de situation d'urgence et faire connaître cette procédure à l'ensemble des intervenants concernés.	Direction des finances	Procédure complétée. Nombre d'intervenants ayant été informé de la procédure.	En cours de réalisation. Une équipe s'est penchée sur la question et a identifié les équipements pouvant être utilisés lors d'évacuation d'urgence. Par exemple, une civière chaise est maintenant disponible au centre de communication santé afin de déplacer plus facilement les employés à mobilité réduite lors de situations d'urgence.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
		Établir une liste des membres du personnel à mobilité réduite et tenir cette liste à jour régulièrement.	Direction des ressources humaines	Liste complétée. Nombre de mises à jour.	Non débuté. Décembre 2018.
		Effectuer des pratiques d'évacuation en respectant la procédure mise en place pour les personnes handicapées.	Direction des finances	Date de la pratique d'évacuation.	Non débuté. Une pratique d'évacuation de ce type pourrait être effectuée annuellement afin de s'assurer que les personnes concernées comprennent bien la procédure en place.

5.1.3 ACCESSIBILITÉ WEB

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Le site Internet ne respecte pas les standards d'accessibilité Web.	Assurer le respect des standards en matière d'accessibilité Web.	Poursuivre notre analyse de la conformité et de facilité d'utilisation de notre site Web ainsi que de notre site Intranet et dresser une liste des changements à apporter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ PDF version avec caractères amplifiés ✓ Zip version audio ✓ Site Web accessible sans souris 	Direction générale	Analyse complétée. Site Web conforme. Intranet conforme.	En cours de réalisation. Décembre 2018. Une rencontre a eu lieu en décembre 2017 avec la Direction des ressources informationnelles. Il a été établi que certaines mesures étaient envisageables (PDF version avec caractères amplifiés). Notre analyse doit toutefois être approfondie.
Notre personnel n'est pas conscientisé sur les différentes normes à respecter en matière d'accessibilité Web.	S'assurer que les nouveaux contenus déposés sur notre site Web satisferont les exigences en matière d'accessibilité.	Établir une liste des adaptations nécessaire à apporter à un document avant sa diffusion sur le Web et communiquer cette liste à l'ensemble de nos employés.	Direction générale	Liste des adaptations nécessaires. Mode de communication.	Non débuté. Décembre 2018.

5.1.4 EMBAUCHE, FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance de la réalité et des besoins des personnes handicapées par nos employés.	Sensibiliser nos employés à la réalité des personnes ayant un handicap.	Organiser une activité et/ou une communication afin de promouvoir la journée internationale des personnes handicapées qui doit avoir lieu le 3 décembre 2018.	Direction des ressources humaines	Mode de communication utilisé. Type d'activité organisée.	Non débuté. Décembre 2018.
		Informers le personnel du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	Direction des ressources humaines	Date de la communication. Moyen de communication utilisé.	Non débuté. Été 2018.
		Former un groupe de consultation et fixer au moins 2 rencontres annuelles afin d'assurer un suivi des mesures à implanter.	Direction des ressources humaines	Nom des personnes dans le groupe. Date des rencontres.	En cours de réalisation. Ce groupe a été mis en place afin de produire le présent plan d'action. Une première rencontre a eu lieu au mois de février 2018.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
<p>Manque de moyens mis en place afin de recruter davantage de personnes handicapées.</p>	<p>Favoriser l'embauche de personnes ayant un handicap.</p>	<p>Préciser dans nos affichages de poste que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.</p>	<p>Direction des ressources humaines</p>	<p>Mention utilisée.</p>	<p>En continu.</p> <p>Cette mesure a été proposée dans notre dernier rapport sur le programme d'accès à l'égalité (2016-2017) et elle est maintenant mise en place de façon continue lors de tous nos affichages de poste.</p>
		<p>Cibler des sites Web ayant pour objectif d'appuyer et de soutenir les personnes handicapées pour l'affichage des postes.</p>	<p>Direction des ressources humaines</p>	<p>Nombre de sites Web ciblés.</p> <p>Nombre de postes affichés sur ces sites Web.</p>	<p>Non débuté.</p> <p>Été 2018.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
<p>Aucune procédure ni politique n'est prévue afin d'accommoder une personne ayant besoin d'un chien d'assistance.</p>	<p>S'acquitter de nos obligations en matière d'accommodement raisonnable auprès de nos employés ayant un handicap.</p>	<p>Élaborer une procédure à suivre lors de demandes d'accommodement des employés ayant besoin de l'assistance d'un chien et faire connaître cette procédure à l'ensemble de nos employés.</p>	<p>Direction des ressources humaines</p>	<p>Procédure complétée. Mode de communication.</p>	<p>Non débuté. Décembre 2018. En février 2018, la Corporation a accepté d'accommoder une employée nécessitant d'être accompagnée par un chien d'assistance sur les lieux de travail. Cet événement a permis de réaliser qu'aucune procédure n'était mise en place pour répondre à de telle demande d'accommodement.</p>

5.1.5 APPROVISIONNEMENT DE NOS PRODUITS ET SERVICES

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Nos services et produits ne sont pas tous adaptés pour les personnes handicapées.	Accorder une attention particulière sur l'importance d'acquérir des produits et services adaptés à l'ensemble de nos employés incluant les personnes handicapées lors du processus d'approvisionnement.	Sensibiliser les gestionnaires et les responsables des acquisitions à l'approvisionnement accessible de nos produits et services.	Direction générale	Mode de communication utilisé.	Non débuté. Décembre 2018.
		Inclure une directive relativement à l'importance de l'accessibilité des services pour tous dans notre <i>Politique visant les contrats d'approvisionnement, de services et de construction</i> .	Direction des finances	Date de la modification.	Non débuté. Décembre 2018.

5.2 PLAINTES

Conformément à la *politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public* pour les personnes handicapées, la Corporation d'Urgences-santé doit rendre compte du nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que des mesures d'accommodement dont elle s'est dotée relativement aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Ainsi, entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018, la Corporation d'urgences-santé a reçu une seule plainte. Or, il faut savoir qu'après enquête, ladite plainte s'est avérée non fondée. Pour cette raison, aucune mesure d'accommodement n'a été mise en place.

5.3 ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2019 de la Corporation a été adopté par le comité de direction le 25 avril 2018 et présenté au conseil d'administration pour information le 19 juin 2018.

Ce plan d'action peut être consulté par le public et nos employés directement sur le site Web de la Corporation d'urgences-santé au www.urgences-sante.qc.ca. Il est également possible d'obtenir une copie dudit plan d'action en format imprimé ou adapté en faisant la demande directement auprès de la Corporation.