

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

Par Corinne Corneau-Gauvin
Chef de service par intérim, Santé mieux-être

Le 15 mars 2019

Document rédigé par Corinne Corneau-Gauvin
Chef de service par intérim, Santé mieux-être
Direction des ressources humaines
Le 15 mars 2019

Cette publication est également accessible à l'adresse
www.urgences-sante.qc.ca, sous la rubrique « À propos de nous/Publications »
Dépôt légal – 2019
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-83776-3 (format PDF)
© Gouvernement du Québec, 2019
La reproduction partielle ou totale est autorisée à condition de mentionner la source.

TABLE DES MATIÈRES

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.....	9
4. Bilan du plan d'action POur les années 2017-2019	10
5. Plan d'action 2019-2020	19

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.

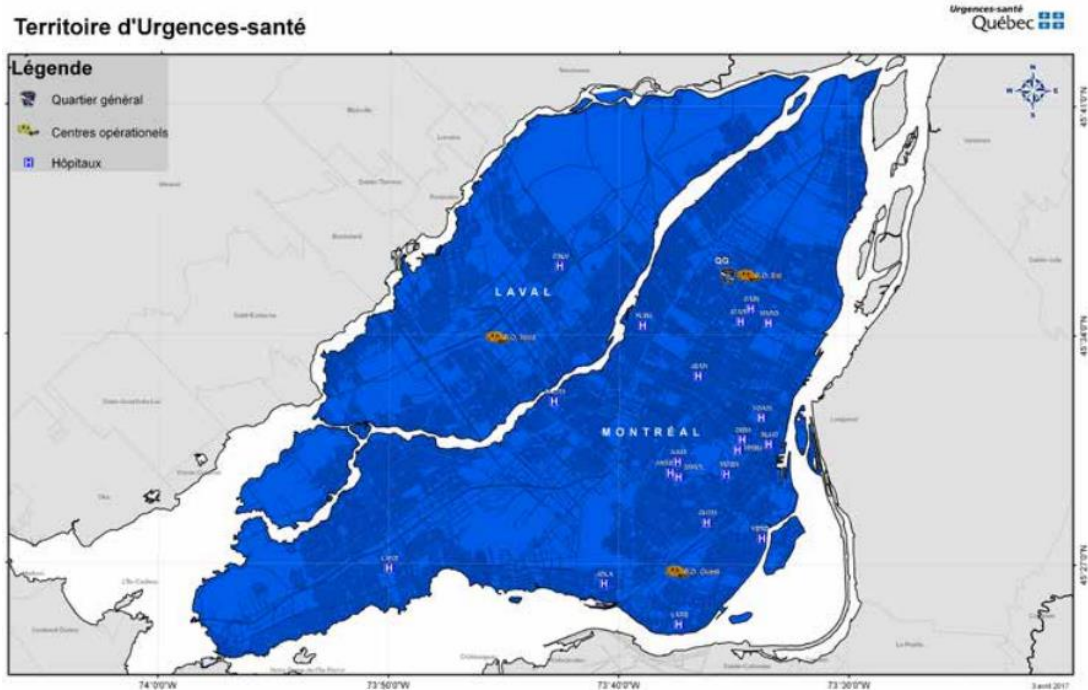
2004, c. 31, a. 39; 2005, c. 28, a. 110.

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 2,4 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 270 000 véhicules affectés sur les lieux d'interventions
- ✓ 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

Le mandat d'Urgences-santé est décrit dans la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (RLRQ, c.S-6.2). La Corporation d'urgences-santé exerce les fonctions d'exploitation d'un centre de communication santé et d'un service ambulancier. De plus, conformément à la loi, elle organise des services préhospitaliers sur son territoire. Elle est tenue de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire qu'elle dessert, y compris la mise en place de services de premiers répondants.

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 de notre clientèle.

2.3 VISION

La vision s'applique à l'ensemble des actions qui seront entreprises au cours des prochaines années. Elle oriente les choix de moyens pour assurer un service de qualité qui répond aux besoins de la population. Cette vision permet de contribuer à l'avancement du domaine d'expertise afin d'adapter, selon des paramètres de meilleures pratiques, les services offerts à la population qu'elle dessert. Elle est exprimée de la façon suivante :

- ✓ être un modèle d'excellence et de professionnalisme dans l'administration et la gestion des soins et des services préhospitaliers d'urgence;
- ✓ être un centre de référence du savoir en matière de soins préhospitaliers d'urgence;
- ✓ être un maillon fort et reconnu de la chaîne d'intervention des services préhospitaliers d'urgence intégrée au réseau de la santé et des services sociaux;
- ✓ être reconnue pour sa culture basée sur le respect des personnes et l'amélioration continue;
- ✓ être une organisation capable d'écouter, 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 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 SPÉCILIASÉES

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, l'équipe métro, l'équipe à l'aéroport Montréal-Trudeau.



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 actuelles. 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 des soins
- ✓ 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, on retrouve un centre de formation au centre opérationnel Ouest afin de permettre à nos paramédics de perfectionner leur acquis et de rencontrer leur obligation en matière de formation obligatoire. On y retrouve également le site secondaire du centre de communication de santé. Ce site est utilisé en cas de panne à notre site principal. C'est également à cet endroit que les nouveaux répartiteurs médicaux d'urgence suivent leurs formations.

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

- ✓ Corinne Corneau-Gauvin, chef de service par intérim, Service santé mieux-être
- ✓ Haris Hujic, répartiteur médical d'urgences, centre de communication santé
- ✓ Jean Hudon, agent de gestion de bâtiment, Services techniques

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

4. BILAN DU PLAN D'ACTION POUR LES ANNÉES 2017-2019

4.1 MESURES ENVISAGÉES

4.1.1 ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ET DES LIEUX PUBLICS

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
La rampe d'accès de l'entrée principale au quartier général est difficilement repérable.	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. Au cours de la saison hivernale, des rappels mensuels sont effectués auprès des ouvriers d'entretien général.
		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.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
<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 son 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>

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
Les différents locaux ne sont pas tous facilement accessibles par nos employés ayant un handicap.	Offrir un environnement de travail accessible à nos employés à mobilité réduite.	Installer des dispositifs permettant l'ouverture des portes de façon automatique.	Direction des finances	Nombre de dispositifs installés.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020
		Adapter l'amortisseur des portes donnant accès aux salles de rencontre et à la cafétéria afin que celles-ci se ferment plus lentement.	Direction des finances	Date de la modification.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020
		Évaluer la possibilité d'acquérir des manettes permettant à nos employés handicapés d'ouvrir certaines portes automatiquement.	Direction générale	Analyse complétée.	Abandonné. Le dispositif installé sera un détecteur de carte à puce régulier.
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 cache-tuyaux situés en dessous des lavabos afin de permettre l'accès aux fauteuils roulants.	Direction des finances	Nombre de cache-tuyaux adaptés.	Réalisé Les cache-tuyaux de deux lavabos ont été modifiés.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
		<p>Installer une tablette repliable dans les toilettes destinées aux personnes handicapées du 1^{er} et du 2^e étage du quartier général afin de permettre de déposer leurs effets personnels.</p>	<p>Direction des finances</p>	<p>Nombre de tablettes installées.</p>	<p>Réalisé. Nous avons procédé à l'installation de quatre tablettes repliables.</p>
<p>Le centre de communication santé n'est pas bien adapté pour accueillir un employé à mobilité réduite.</p>	<p>Offrir un environnement de travail adapté à l'ensemble de nos employés.</p>	<p>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'ils n'ont pas accès au vestiaire.</p>	<p>Direction des finances</p>	<p>Date d'implantation de la mesure.</p>	<p>Réalisé en novembre 2018.</p>

4.1.2 PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
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 informés de la procédure.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020
		Établir une liste des employés ayant une mobilité réduite et tenir cette liste à jour régulièrement.	Direction des ressources humaines	Liste complétée. Nombre de mises à jour.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020 Réalisé. En continu. La liste est mise à jour de façon bisannuelle.
		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.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020

4.1.3 ACCESSIBILITÉ WEB

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
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.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020
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.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020

4.1.4 EMBAUCHE, FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
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.	Abandonné suite à une consultation des employés handicapés ne souhaitant pas cette visibilité.
		Informé 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.	Réalisé. Le plan d'action a été présenté via une communication électronique à l'ensemble du personnel le 27 juillet 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.	Réalisé partiellement. Le comité s'est rencontré une fois en février 2019. Les membres sont Haris Hujic, Corinne Corneau-Gauvin et Serge Simard.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
Manque de moyens mis en place afin de recruter davantage de personnes handicapées.	Favoriser l'embauche de personnes ayant un handicap.	Préciser dans nos affichages de poste que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.	Direction des ressources humaines	Mention utilisée.	En continu. 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.
		Cibler des sites Web ayant pour objectif d'appuyer et de soutenir les personnes handicapées pour l'affichage des postes.	Direction des ressources humaines	Nombre de sites Web ciblés. Nombre de postes affichés sur ces sites Web.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020
Aucune procédure ni politique n'est prévue afin d'accommoder une personne ayant besoin d'un chien d'assistance.	S'acquitter de nos obligations en matière d'accommodement raisonnable auprès de nos employés ayant un handicap.	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.	Direction des ressources humaines	Procédure complétée. Mode de communication.	Objectif reporté au plan d'action 2019-2020

4.1.5 APPROVISIONNEMENT DE NOS PRODUITS ET SERVICES

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
Nos services et produits ne sont pas tous adaptés pour les personnes handicapées.	Accorder une attention particulière à 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. Adaptation des postes de travail par le Service santé mieux-être pour tous les employés ayant une condition particulière.	En continu.
		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	La politique visant les contrats d'approvisionnement révisée le 7 décembre 2017 offre la latitude d'acquérir des produits et services adaptés.	Réalisé.

5. PLAN D'ACTION 2019-2020

5.1.1 ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ET DES LIEUX PUBLICS

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
La rampe d'accès de l'entrée principale au quartier général est difficilement repérable.	Accorder une attention particulière à la rampe d'accès près de notre entrée principale.	Installer un panneau permettant de repérer plus facilement la rampe d'accès.	Direction des finances	Date de l'installation du panneau.	Juin 2019
Les différents locaux ne sont pas tous facilement accessibles par nos employés ayant un handicap.	Offrir un environnement de travail accessible à nos employés à mobilité réduite.	Installer des dispositifs permettant l'ouverture des portes de façon automatique.	Direction des finances	Nombre de dispositifs installés.	Mars 2020
		Adapter l'amortisseur des portes donnant accès aux salles de rencontre et à la cafétéria du quartier général afin que celles-ci se ferment plus lentement.	Direction des finances	Date de la modification.	Mai 2019
		Adapter l'amortisseur des portes de l'ascenseur du site de relève du CCS afin que celles-ci se ferment plus lentement.	Direction des finances	Date de la modification.	Mai 2019

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
		Adapter le mobilier sous un des lavabos de la cafétéria afin de permettre l'accès aux fauteuils roulants.	Direction des finances	Date de la modification.	Septembre 2019
Les salles de bain ne sont pas adaptées pour les personnes à mobilité réduite se déplaçant à l'aide d'un fauteuil roulant au site de relève du CCS au Centre opérationnel Ouest.	Offrir un environnement de travail adapté à l'ensemble de nos employés.	Installer une tablette repliable dans les toilettes destinées aux personnes handicapées afin de leur permettre de déposer leurs effets personnels.	Direction des finances	Nombre de tablettes installées.	Décembre 2019

5.1.2 PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
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 générale – Service des mesures d'urgence et événements planifiés	Procédure complétée. Nombre d'intervenants ayant été informés de la procédure.	Juillet 2019

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
		Effectuer une pratique d'évacuation avec la personne en fauteuil roulant en respectant la procédure mise en place pour les personnes handicapées.	Direction générale – Service des mesures d'urgence et événements planifiés	Date de la pratique d'évacuation.	Octobre 2019
		Établir une liste des employés ayant une mobilité réduite et tenir cette liste à jour régulièrement.	Direction des ressources humaines	Liste complétée. Nombre de mises à jour.	Juin 2019

5.1.3 ACCESSIBILITÉ WEB

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
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.	Février 2020
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.	Mars 2020

5.1.4 EMBAUCHE, FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

OBSTACLES	OBJECTIFS	MOYENS	RESPONSABLES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIERS
Manque de moyens mis en place afin de recruter davantage de personnes handicapées.	Favoriser l'embauche de personnes ayant un handicap.	Cibler des sites Web ayant pour objectif d'appuyer et de soutenir les personnes handicapées pour l'affichage des postes.	Direction des ressources humaines	Nombre de sites Web ciblés. Nombre de postes affichés sur ces sites Web.	Novembre 2020

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 2018 et le 31 mars 2019, la Corporation d'urgences-santé n'a reçu aucune plainte.

5.3 ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020 de la Corporation a été adopté par le comité de direction le 3 avril 2019 et présenté au conseil d'administration pour information le 25 avril 2019.

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.