

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021

Par Elaine Auger, conseillère en gestion des
ressources humaines

Le 5 février 2020

Document rédigé par Elaine Auger
Conseillère en gestion des ressources humaines
Direction des ressources humaines
Le 5 février 2020

Cette publication est également accessible à l'adresse
www.urgences-sante.qc.ca, sous la rubrique « À propos de nous/Publications »
Dépôt légal – 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-86070-9 (format PDF)
© Gouvernement du Québec, 2020
La reproduction partielle ou totale est autorisée à condition de mentionner la source.

TABLE DES MATIERES

Introduction	4
À propos d’Urgences-santé.....	5
Structure organisationnelle	6
Activités	7
Personnes consultées pour la rédaction du plan d’action	8
Bilan du plan d’action pour l’année 2019-2020	9
Plan d’action 2020-2021	13
Plaintes	17
Adoption et diffusion du plan d’action	17

INTRODUCTION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées d'Urgences-santé est établi conformément à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, C.E-20.1).

Les groupes visés par les mesures ciblées dans le plan d'action 2020-2021 sont :

- Les usagers et leur famille
- Les employés et les retraités d'Urgences-santé
- Les partenaires avec qui Urgences-santé collabore dans la réalisation de sa mission
- Les candidats qui participent aux processus de recrutement
- Les membres des associations patronales et syndicales

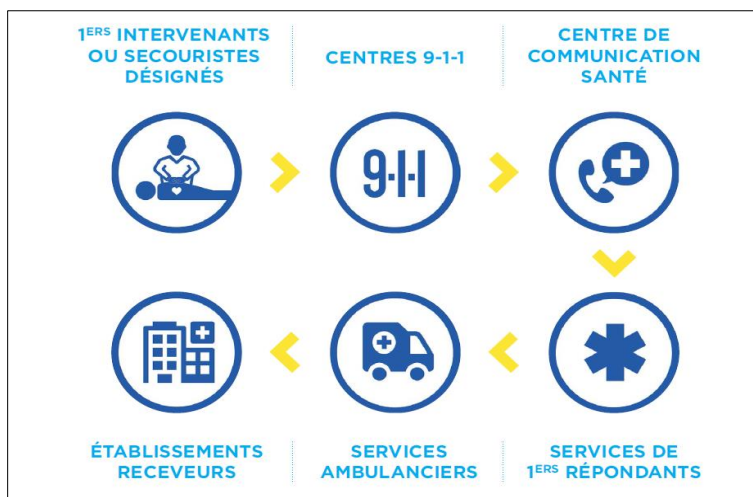
En date du 30 novembre 2019, Urgences-santé comptait 24 employés handicapés ce qui représente 1 % de sa main-d'œuvre totale. Toutefois, il est important de préciser que seuls les employés ayant volontairement accepté de s'identifier à titre de personne handicapée au questionnaire rempli au moment de leur embauche peuvent être dénombrés.

À PROPOS D'URGENCES-SANTÉ

Urgences-santé est la seule organisation publique de services préhospitaliers d'urgence au Québec. Le 30e anniversaire a été fêté avec fierté en 2019. C'est sous le thème de « 30 ans à votre santé » que le travail accompli par l'ensemble des employés au fil des ans a été célébré.

Relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé a le mandat de planifier, organiser, coordonner et évaluer les services de la chaîne d'intervention paramédicale du premier maillon jusqu'au dernier.

Chaîne d'intervention préhospitalière



Urgences-santé compte sur plus de 1 500 employés pour réaliser son mandat et incarner ses valeurs de bienveillance, diligence, loyauté, intégrité, compétence et respect. Urgences-santé est guidée par une mission qui est d'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 sa clientèle. Ces services incluent un centre de communication santé, les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport interétablissements.

Chaque jour à Montréal et Laval, les paramédics font en moyenne de 767 interventions pour sauver des vies et aider des personnes qui ont des problèmes de santé. Urgences-santé dessert une population de 2,5 millions de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval qui représente un territoire d'une superficie de 744 km².

Urgences-santé reçoit plus de 40 % des demandes de services ambulanciers au Québec.

Par la nature du travail au quotidien, Urgences-santé est sensible et mobilisée afin de réduire les obstacles que vivent les personnes handicapées et c'est avec enthousiasme que le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021 est présenté.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Au courant de l'année, Urgences-santé a procédé à la révision de sa structure organisationnelle pour mieux représenter la nouvelle réalité des services préhospitaliers d'urgence et son offre de service en évolution.

Les employés d'Urgences-santé travaillent à partir de quatre bâtiments.

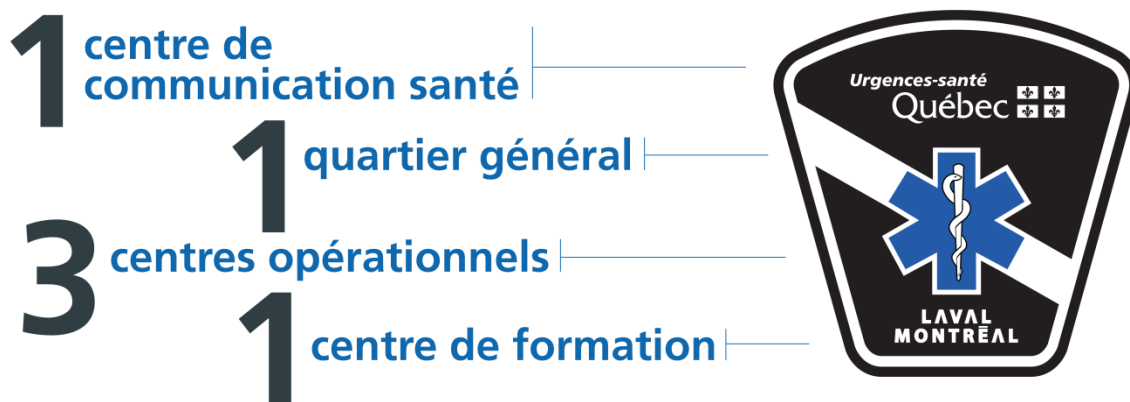
Le quartier général d'Urgences-santé, situé au 6700 rue Jarry Est à Montréal, H1P 0A4 abrite les employés relevant des directions suivantes :

- Direction des ressources humaines
- Direction du centre de communication santé
- Direction des soins
- Direction des finances
- Direction générale
- Direction de la gestion des effectifs
- Direction des interventions
- Direction des ressources informationnelles

Urgences-santé compte trois centres opérationnels d'où travaillent la Direction de la logistique ainsi que les employés et certains cadres de la Direction de la gestion des effectifs et de la Direction des interventions.

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

À l'intérieur du centre opérationnel Ouest, se situe aussi le site de relève et le centre de formation. La formation continue des employés nécessite des locaux pour leur permettre de maintenir à jour leurs compétences.



ACTIVITÉS

Formation des premiers intervenants et secouristes désignés

Lorsque des incidents de haute priorité surviennent, plus l'intervention est rapide, plus de vies sont sauvées. Pour cette raison, Urgences-santé forme les citoyens, premiers intervenants et les secouristes à la pratique de la réanimation cardiorespiratoire et à l'utilisation d'un défibrillateur externe automatisé.

Centre de communication santé

Les appels sont reçus au centre de communication santé et ils sont traités par les répartiteurs médicaux d'urgence (RMU). Ce sont 111 répartiteurs médicaux d'urgence qui évaluent et trient les appels selon une méthode rigoureuse de classification des cas urgents afin de les traiter en ordre de priorité. Dans certains cas, les RMU peuvent aussi donner des directives à l'appelant pour l'aider à prodiguer les soins d'urgence requis en attendant les premiers répondants et les paramédics. De plus, les RMU assurent le déploiement des véhicules d'urgence de façon à couvrir le mieux possible le territoire et ainsi minimiser le temps de réponse des équipes ambulancières. Ils affectent le véhicule approprié au lieu de l'intervention et, par la suite, le dirigent vers le centre hospitalier qui peut répondre le mieux à l'état de santé de l'utilisateur.

Le centre de communication santé est également responsable de l'affectation des premiers répondants sur l'île de Montréal, soit du Service de sécurité incendie de Montréal, de la Ville de Côte-Saint-Luc et de l'Aéroport Montréal-Trudeau.

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.

Urgences-santé déploie également en support aux équipes de soins primaires un ensemble de services spécialisés dans le but de prodiguer les soins aux usagers et d'offrir une meilleure réponse à la population, notamment une équipe de paramédics en soins avancés, un groupe d'intervention médicale tactique, une unité de soutien opérationnelle, une unité de réponse à la communauté ainsi que des équipes de paramédics affectées à la station de métro Berri-UQAM et à l'Aéroport Montréal-Trudeau. Les équipes spécialisées d'Urgences-santé sont formées, équipées et entraînées afin de répondre rapidement et efficacement aux besoins de la population en prodiguant différents niveaux de soins, quel que soit le lieu de l'intervention ou la condition physique des usagers.

Transports par ambulance et service interétablissements

À l'aide de véhicules ambulanciers adaptés, les paramédics procéderont au transport d'un usager d'un lieu public ou privé vers un centre hospitalier. Urgences-santé 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.

PERSONNES CONSULTÉES POUR LA RÉDACTION DU PLAN D'ACTION

Pour contribuer au principe d'intégration et de participation des personnes handicapées, Urgences-santé a mandaté Elaine Auger, conseillère en gestion des ressources humaines, à titre de responsable de la rédaction du plan d'action couvrant la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Le plan d'action est adopté par le comité de direction d'Urgences-santé et présenté au conseil d'administration.

Urgences-santé met à jour annuellement son plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail constitué de :

- Haris Hujic, répartiteur médical d'urgences, Centre de communication santé
- Jean Hudon, agent de gestion des immeubles, Services techniques
- Elaine Auger, conseillère en gestion des ressources humaines - planification et modernisation des pratiques, responsable du plan

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

En vue de la réalisation et la rédaction du plan d'action 2020-2021, la Direction des ressources humaines a participé en octobre 2019 au Congrès de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Lors de cet événement, les participants ont assisté à un atelier-conférence sur la diversité et l'inclusion des employés neuro-atypiques. Il était important pour la Direction des ressources humaines d'apprendre à mieux connaître les caractéristiques et les défis de recrutement et de gestion pour alimenter ses réflexions en vue de l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021.

De plus, cette année Urgences-santé a suivi une recommandation mentionnée dans le guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en établissant un lien avec son comité de développement durable pour permettre une plus grande cohérence dans les actions de l'organisation.

L'Office des personnes handicapées du Québec offrait en décembre 2019 un atelier d'information et de sensibilisation au sujet de l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées. Cet atelier s'adressait aux coordonnateurs et aux responsables de rédaction des plans d'action des ministères, organismes publics ou des municipalités. L'atelier a permis aux participants de les informer et de les outiller pour maintenir des pratiques déjà mises en place à Urgences-santé.

BILAN DU PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE 2019-2020

MESURES ENVISAGÉES

1. ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ET DES LIEUX PUBLICS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION AU 1 ^{ER} JANVIER 2020 ET COMMENTAIRES
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 l'entrée principale	Installer un panneau permettant de repérer plus facilement la rampe d'accès	Date de l'installation du panneau	En cours de réalisation Les vérifications préalables à l'installation ont été faites auprès de la Ville de Montréal. Le panneau a été livré en décembre 2019. L'installation est prévue au printemps
Les différents locaux ne sont pas tous facilement accessibles par les employés ayant un handicap	Offrir un environnement de travail accessible	Installer des dispositifs permettant l'ouverture des portes de façon automatique	Nombre de dispositifs installés	Réalisé Le plan initial visait l'installation de six dispositifs. Finalement, douze dispositifs ont été installés, soit trois au centre opérationnel Est, sept au quartier général et deux au centre opérationnel Ouest
		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	Date de la modification	Réalisé août 2019
		Adapter l'amortisseur des portes de l'ascenseur du site de relève du centre de communication santé afin que celles-ci se ferment plus lentement	Date de la modification	Réalisé en respectant l'échéancier prévu

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION AU 1 ^{ER} JANVIER 2020 ET COMMENTAIRES
		Adapter le mobilier sous un des lavabos de la cafétéria afin de permettre l'accès aux fauteuils roulants	Date de la modification	Reporté à 2020-2021 Tout le comptoir doit être changé, car les matériaux sont discontinués.
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 centre de communication santé au centre opérationnel Ouest	Offrir un environnement de travail adapté à l'ensemble des employés	Installer une tablette repliable dans les toilettes destinées aux personnes handicapées afin de leur permettre de déposer leurs effets personnels	Nombre de tablettes installées	Réalisé. Quatre tablettes ont été installées au quartier général et quatre autres au site de relève situé au centre opérationnel Ouest

2. PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER ÉTAT DE RÉALISATION AU 1 ^{ER} JANVIER 2020 ET COMMENTAIRES
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 les 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	Procédure complétée Nombre d'intervenants ayant été informés de la procédure	En cours et sera réalisé pour mars 2020.
		Effectuer une pratique d'évacuation avec la personne en fauteuil roulant en respectant la procédure mise en place pour les personnes handicapées	Date de la pratique d'évacuation	En cours La pratique aura lieu d'ici le 1 ^{er} mars 2020

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER ÉTAT DE RÉALISATION AU 1 ^{ER} JANVIER 2020 ET COMMENTAIRES
		Établir une liste des employés ayant une mobilité réduite et tenir cette liste à jour régulièrement	Liste complétée	Réalisé Un registre a été mis en place et est tenu à jour par les Services techniques

3. ACCESSIBILITÉ WEB

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION AU 1 ^{ER} JANVIER 2020 ET COMMENTAIRES
Le site Internet ne respecte pas les standards d'accessibilité Web	Assurer le respect des standards en matière d'accessibilité Web	Poursuivre l'analyse de la conformité et de facilité d'utilisation du site Web ainsi que du 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 	Analyse complétée Site Web conforme Intranet conforme	Reporté Urgences-santé envisage de changer sa plate-forme de site Internet et Intranet. Par conséquent, à l'hiver 2020, un exercice sera fait afin de déterminer les critères et standards en matière d'accessibilité Web à inclure à l'appel d'offres pour s'assurer que le prochain site puisse permettre d'apporter les améliorations prévues
Le personnel n'est pas conscientisé sur les différentes normes à respecter en matière d'accessibilité Web	S'assurer que les nouveaux contenus déposés sur le site Web satisferont les exigences en matière d'accessibilité	Établir une liste des adaptations nécessaires à apporter à un document avant sa diffusion sur le Web et communiquer cette liste à l'ensemble des employés	Liste des adaptations nécessaires. Mode de communication	En cours Sera réalisé d'ici mars 2020

4. EMBAUCHE, FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION AU 1 ^{ER} JANVIER 2020 ET COMMENTAIRES
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	Nombre de sites Web ciblés Nombre de postes affichés sur ces sites Web	Réalisé Le site Aim Croit a été identifié et l'emploi de répartiteur médical d'urgence y est affiché.

5. MESURES RÉALISÉES MAIS NON PRÉVUES DANS LE PLAN D'ACTION INITIAL

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION AU 1 ^{ER} JANVIER 2020 ET COMMENTAIRES
Manque de sensibilisation des employés face aux obstacles vécus par les personnes handicapées	Sensibiliser les employés concernant les personnes handicapées	Diffusion sur le réseau d'information interne de la publication de l'Office pour la journée internationale des personnes handicapées	S. O.	La publication de la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2019 a été affichée sur les écrans d'information destinés aux employés afin de les sensibiliser aux personnes handicapées
Manque d'accessibilité aux services et installations pour les personnes handicapées	Faire preuve de proactivité et s'engager auprès des citoyens en ce qui a trait à l'accès à nos installations	Ajouter un engagement à cet effet à la déclaration de services aux citoyens publiée sur le site Internet	S. O.	Nous avons suivi la suggestion de l'Office en ajoutant à la déclaration de service aux citoyens d'Urgences-santé, un engagement clair quant à rendre accessibles nos installations aux personnes ayant des handicaps

PLAN D'ACTION 2020-2021

1. ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ET DES LIEUX PUBLICS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Les différents locaux ne sont pas tous facilement accessibles par les employés ayant un handicap	Offrir un environnement de travail accessible	Adapter le mobilier sous un des lavabos de la cafétéria afin de permettre l'accès aux fauteuils roulants	Direction de la logistique	Date de la modification	Septembre 2020
		Installer des dispositifs permettant l'ouverture des portes de façon automatique sur l'ensemble des étages du quartier général. Il y en a quatre à installer	Direction de la logistique	Nombre de dispositifs installés	Juillet 2020
Absence d'une prise en compte systématique de l'accessibilité aux personnes handicapées dans les projets de construction, de rénovation de réaménagement ou de location	En continuité avec les mesures en place, faciliter l'accès aux lieux en fonction des occasions créées par des travaux de réaménagement, de construction ou de relocalisation	Développer des outils à l'interne dans le but d'assurer l'accessibilité des lieux lors de projets de réaménagement, déménagement ou de construction. Ces outils comprennent un aide-mémoire et des documents présentant des directives.	Direction de la logistique	Conformité de tous les nouveaux aménagements à la réglementation prévue par le Code national du bâtiment	Décembre 2020
Aucune procédure ni politique n'est prévue afin d'accommoder une personne ayant besoin d'un chien d'assistance	S'acquitter des obligations en matière d'accommodement raisonnable auprès de des employés ayant un handicap	Élaborer une procédure pour la présence d'un chien dans l'établissement	Direction des ressources humaines	Procédure complétée Mode de communication	Novembre 2020

2. PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Manque d'information de base sur les personnes handicapées à l'emploi de l'organisation	Permettre l'identification des personnes handicapées nécessitant une assistance particulière lors d'une évacuation	Réaliser un recensement annuel des employés handicapés à l'aide d'un questionnaire d'identification	Le comité responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Date du recensement	Octobre 2020
Manque de balise pour bien prendre en charge une demande d'accommodement	Rendre le processus et le formulaire clair et accessible	Mettre en place une procédure d'acheminement et de traitement d'une demande d'accommodement	Direction des ressources humaines	Procédure adoptée et mise en place Nombre de demandes formulées annuellement	Mars 2021

3. FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL ET DU PUBLIC

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance de la part des gestionnaires et des employés concernant les efforts déployés par Urgences-santé en matière de diversification de la main-d'œuvre	Sensibiliser l'organisation à l'importance de la diversification de la main-d'œuvre et à l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	Campagne de sensibilisation	Le comité responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Tenir une journée de sensibilisation et publier trois articles dans le journal interne d'Urgences-santé	Octobre 2020

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Manque de sensibilisation du public et des employés face aux obstacles vécus par les personnes handicapées	Viser l'intégration sociale et la condition physique des personnes vivant avec une déficience intellectuelle	Participer à l'activité Défi de l'ours polaire 2021 afin de soutenir la cause des athlètes d'olympiques spéciaux vivant avec une déficience intellectuelle	Direction des interventions	Inscription à l'édition 2021 Nombre de participants	Mars 2021

4. EMPLOI

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Manque de connaissance du personnel en ressources humaines et des gestionnaires à l'égard du recrutement, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	Outils les conseillers en gestion des ressources humaines et les gestionnaires en matière d'intégration et maintien en emploi des personnes handicapées	Rédiger un guide de l'employeur en matière d'embauche, intégration et maintien en emploi des personnes handicapées	Direction des ressources humaines	Guide rédigé et mis en place	Décembre 2020
Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	S'inspirer des bonnes pratiques mises en place par les ministères et les organismes publics	Procéder à une veille des meilleures pratiques gouvernementales en matière d'embauche de membres des groupes cibles	Direction des ressources humaines	Dépôt d'un rapport	mai 2020
Difficulté pour les personnes handicapées d'obtenir leurs premières expériences de travail	Faciliter l'intégration des personnes handicapées	Dans le cadre d'un projet pilote, offrir un stage réservé aux personnes handicapées	Direction des ressources humaines	Accueillir un stagiaire	Mars 2021

5. ACCESSIBILITÉ WEB ET ACCÈS AUX DOCUMENTS

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 l'analyse de la conformité et de facilité d'utilisation du site Web ainsi que du 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 2021

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 2019 et le 5 février 2020, la Corporation d'urgences-santé n'a reçu aucune plainte.

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021 de la Corporation d'urgences-santé a été adopté par le comité de direction le 5 février 2020 et présenté au conseil d'administration pour information le 26 mars 2020. Ce plan d'action peut être consulté par le public et les 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 d'Urgences-santé.