

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023

Par Elaine Auger, conseillère en gestion des
ressources humaines

Mars 2022

Document rédigé par Elaine Auger
Conseillère en gestion des ressources humaines
Direction des ressources humaines
Mars 2022

Cette publication est également accessible à l'adresse
www.urgences-sante.qc.ca, sous la rubrique « À propos de nous/Publications »
Dépôt légal – 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-91231-6 (format PDF)
© Gouvernement du Québec, 2022
La reproduction partielle ou totale est autorisée à condition de mentionner la source.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	4
2. PERSONNES CONSULTÉES POUR LA RÉDACTION DU PLAN D'ACTION	5
3. PORTRAIT DE L'ORGANISATION	6
<i>MISSION</i>	6
<i>VISION</i>	6
<i>GOUVERNANCE, STRUCTURE ET EFFECTIFS</i>	6
4. SECTEUR D'ACTIVITÉ	8
<i>EMPLACEMENT</i>	9
5. BILAN DES MESURES POUR L'ANNÉE 2021-2022	10
<i>ACTIONS NON PRÉVUES MAIS RÉALISÉES</i>	10
6. PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2023	18
<i>MISE EN CONTEXTE</i>	18
7. PLAINTES	28
8. ADOPTION ET PUBLICATION DU PLAN D'ACTION	28

1. INTRODUCTION

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, chapitre E-20.1), Urgences-santé a l'obligation, à titre d'organisme public, de produire et publier annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action vise à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité de la Corporation.

Urgences-santé en est à sa douzième édition du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Au fil des ans, c'est plus de 80 mesures qui ont été implantées et qui méritent la vigilance de la Corporation afin de s'assurer de leur pérennité.

Le nouveau Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023 se veut récapitulatif. Dans le contexte pandémique actuel, l'ensemble des ressources humaines de l'organisation est à pied d'œuvre pour combattre et subvenir aux besoins de la population de Montréal et Laval en matière de soins préhospitaliers d'urgence. Depuis deux ans, le monde du travail se transforme, les choses vont vite et les priorités organisationnelles se bousculent afin d'assurer la santé et la sécurité de tous. À noter que le Plan stratégique 2017-2021 de l'organisation a été prolongé pour couvrir l'année 2021-2022. Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées devait suivre cette tendance en poursuivant les efforts sur les actions et mesures déjà entreprises. Ce sera donc une année de consolidation.

La pénurie de main-d'œuvre et les nombreux mouvements de personnel font partie, comme plusieurs autres entreprises, de la réalité 2021-2022. Les employés ont été surchargés de communications. La Corporation est donc soucieuse du niveau de rétention des informations, de la solidité des acquis ainsi que de l'appropriation et de l'engagement en matière d'intégration des personnes handicapées en cette année 2022-2023.

Le plan d'action a été rédigé selon le Guide « Volet Ministères et organismes publiques—Édition 2018 » pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées conçu par l'Office des personnes handicapées et tient compte du décret 655-2021.

Selon la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, c. E-20.1, article 1. g), une personne handicapée est :

« 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. »

Cette définition s'applique à tout individu, femme ou homme, ayant une déficience. Il peut s'agir d'un enfant, d'un adulte ou d'une personne aînée.

En ce qui a trait à l'incapacité, elle peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle, auditive ou associée à d'autres sens. Elle peut être reliée à des fonctions organiques, ou encore, liée à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale. Notons que cette définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques.

Site de l'Office des personnes handicapées du Québec

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

Le 9 juin 2021, Urgences-santé a été convié à une rencontre de rétroaction sur l'analyse du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 par l'Office. Mesdames Sarah Martel et Nancy Dagnaud ont présenté les résultats de l'évaluation et ont partagé certaines recommandations qui ont servies à la Corporation pour la rédaction du présent plan d'action.

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été confié à un comité constitué de :

- Haris Hujic, répartiteur médical d'urgence, 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 d'action.

Certains membres du comité sont impliqués dans ce dossier depuis 2017. À noter que parmi eux se trouve une personne handicapée.

Un membre du comité a aussi assisté à la séance d'information sur le décret concernant les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées qui a eu lieu le 15 juin 2021.

De plus, certains membres du comité prennent part à des sessions d'information ou des formations abordant la réalité et les défis des personnes handicapées, entre autres :

- L'attraction et le recrutement des personnes handicapées par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ;
- Webinaire Développement des compétences et main-d'œuvre en situation de handicap organisé par le Comité consultatif Personne handicapées (CCPH) ;
- Webinaire sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

La participation à ces activités enrichit les connaissances et réflexions des membres en vue de l'élaboration des plans d'action en vigueur et futurs.

Au sein de l'organisation, il faut souligner que les personnes suivantes ont été consultées :

- Pierre Poulin, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ;
- Roxane Gibeau, directrice des ressources humaines ;
- Chantal Comeau, chef de service, Communications ;
- Alain Dubé, chef de service, Approvisionnement ;
- Hélène Larose, chef de service, Acquisition de talents ;
- Martin Vachon, chef de service par intérim, Centre de formation ;
- Guy Belgiorno, chef de service par intérim, Qualité des soins et des normes professionnelles – Volet répartition médicale d'urgence ;
- Josée Gauthier-Tétrault, chef de service, Services techniques ;
- Mélanie Daigneault, chef de service, Santé mieux-être ;
- Maxime Lavallée, superviseur, Unité de réponse à la communauté.

Le plan d'action est présenté au comité de direction pour approbation et au conseil d'administration pour information.

3. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

Urgences-santé est la seule organisation publique de services préhospitaliers d'urgence au Québec. Elle reçoit plus de 40 % des demandes de services ambulanciers au Québec. L'organisme dessert exclusivement les régions administratives de Montréal et de Laval, là où se retrouve la plus forte densité de population au Québec. Son mandat est inscrit dans la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (RLRQ, c.S-6.2). Urgences-santé est responsable de planifier, d'organiser et d'évaluer les services de la chaîne préhospitalière de son territoire.

MISSION

Urgences-santé a pour mission 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 la clientèle. La Corporation d'urgences-santé exerce les fonctions d'exploitation d'un centre de communication santé et d'un service ambulancier.

VISION

NOTRE VISION

Devenir un partenaire stratégique du continuum de soins en mettant au cœur de nos priorités les soins et la sécurité de la population de Montréal et de Laval.

NOS VALEURS

Respect

Bienveillance

Loyauté

Compétence

Diligence

Intégrité

GOUVERNANCE, STRUCTURE ET EFFECTIFS

Le conseil d'administration d'Urgences-santé constitue son instance de gouvernance supérieure. Il est présidé par M. Mathieu Campbell, président et directeur général par intérim depuis le 17 novembre 2021.

Les quatre comités relevant du conseil d'administration sont :

- Le comité exécutif
- Le comité de gouvernance
- Le comité de vérification
- Le comité des ressources humaines et des communications

La structure organisationnelle comprend huit directions dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de :

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

Pour remplir sa mission, Urgences-santés'appuie sur l'expertise de 1673 employés dévoués dont plus de 1000 paramédics, plus de 110 répartiteurs médicaux d'urgence et d'une moyenne de 100 employés de soutien. Viennent se joindre du personnel de bureau, une équipe de professionnels aux spécialités variées ainsi que des gestionnaires chevronnés.

URGENCES-SANTÉ, C'EST



PLUS DE
1 500
EMPLOYÉS



DONT PLUS DE
1 000
PARAMÉDICS



ET PLUS DE
110
RÉPARTITEURS
MÉDICAUX
D'URGENCE

4. SECTEUR D'ACTIVITÉ

Urgences-santé exerce, sur le territoire de Montréal et Laval, des fonctions dévolues à une agence de la santé en ce qui concerne l'organisation des services préhospitaliers. Ces services comprennent la formation des premiers intervenants et secouristes désignés, l'arrimage avec les services des centres d'urgence 9-1-1, l'exploitation d'un centre de communication santé, la coordination des services de premiers répondants, la prestation de soins paramédicaux d'urgence et le transport ambulancier.

Les services préhospitaliers d'urgence se définissent comme étant l'assistance portée dans les meilleurs délais possibles afin de prodiguer les soins préhospitaliers nécessaires et d'offrir l'accès, le cas échéant, au centre hospitalier approprié à la condition du patient tout en tenant compte de la capacité d'accueil des institutions.



Urgences-santé déploie également 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 soins avancés, un groupe d'intervention médicale tactique, une unité de soutien opérationnel, 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.

Précisons que l'unité de soutien opérationnel assiste les paramédics lors d'intervention où l'évacuation des usagers est plus complexe. L'unité possède plusieurs équipements spécialisés permettant d'optimiser le déplacement sécuritaire des usagers.

La Corporation compte aussi une unité de soutien clinique en vue d'une prise en charge optimale et différente de l'usager par les bonnes ressources. Elle est constituée de paramédics et d'infirmières.

EMPLACEMENT

Pour déployer l'offre de service, les employés travaillent à partir de quatre lieux. L'un d'eux est :

Quartier général
6700, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1P 0A4

La majorité du personnel administratif travaille au quartier général. Le Centre de communication santé et le Centre de gestion des opérations s'y retrouvent aussi.

Les centres opérationnels sont les lieux où travaille le personnel de soutien comme les mécaniciens et les préposés au ravitaillement des véhicules. Aussi, les paramédics débutent et terminent leur quart de travail à partir de ces lieux. Voici leur location :

Centre opérationnel Nord
2559, boul. Chomedey
Laval (Québec) H7T 2R2

Centre opérationnel Est
6700, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1P 0A4

Centre opérationnel Ouest
7400, rue Saint-Patrick Ouest
Montréal (Québec) H8N 0A1

Afin d'assurer le maintien et le développement des compétences cliniques des paramédics, un centre de formation d'une superficie de 11 000 pieds carrés est annexé au centre opérationnel Ouest. Ce centre propose plusieurs salles de classe et des laboratoires de pratiques.

5. BILAN DES MESURES POUR L'ANNÉE 2021-2022

Le bilan du plan d'action 2021-2022 qui couvre la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 permet de constater que la majorité des mesures ont été réalisées, et ce, malgré une seconde année impactée par la pandémie de la COVID-19. Il y a eu 76 % des mesures qui ont été réalisées ou partiellement réalisées. Malheureusement, une mesure a été abandonnée et trois ont été reportées à l'année 2022-2023. Cependant, il faut constater que des actions non prévues sont venues s'intégrer à l'année 2021-2022.

ACTIONS NON PRÉVUES MAIS RÉALISÉES

Urgences-santé a participé à la première phase d'un projet de recherche en partenariat avec deux organismes soit, l'organisme pour le Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi (SPHERE) et le Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (CRISPESH). L'objectif principal de la recherche est de proposer des stratégies d'inclusion organisationnelles visant à favoriser l'inclusion en emploi des personnes en situation de handicap invisible en plus d'intégrer le savoir et le vécu des acteurs terrain. À ces fins, le projet se déroulera en trois phases. La première phase à laquelle Urgences-santé a participé en février 2021 visait à dresser un portrait global de l'état actuel :

- Des obstacles organisationnels nuisant à l'inclusion en emploi des personnes en situation de handicap invisible;
- Des leviers organisationnels favorisant actuellement la mise en place d'un climat d'inclusion;
- Des stratégies de soutien organisationnelles qui pourraient être instaurées en organisation.

Les résultats préliminaires ont été reçus en janvier 2022. Une rétroaction a été faite par Urgences-santé auprès du chercheur.

Lors de l'atelier sur la conciliation travail-vie personnelle offert au congrès l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés de 2020, il a été mentionné qu'un quart des parents québécois vivent avec des enfants à besoins particuliers. Urgences-santé a mis au cœur de sa démarche de négociation des conventions collectives actuellement en cours, la conciliation travail-vie personnelle en vue d'adapter une certaine flexibilité pour ses employés. Le télétravail, qui a été déployé à Urgences-santé dans le cadre de la pandémie de la COVID-19, est dorénavant un moyen qui sera privilégié afin de demeurer agile devant les défis du monde du travail actuel. Selon Urgences-santé, ces changements réduiront les obstacles vécus par les personnes handicapées.

À la suite de la communication du ministre Boulet concernant le projet Duo Emploi au cours de l'année 2021, une analyse a été présentée à la Direction des ressources humaines. Le court délai et les mesures sanitaires en vigueur n'ont pas permis la participation à l'édition 2021. Toutefois, cette analyse a permis de se positionner en vue de la prochaine édition en 2022.

Urgences-santé a procédé à l'ajout d'un engagement en matière d'accès à l'égalité en emploi dans sa déclaration de services aux citoyens. Voici l'engagement qui a été ajouté le 26 mai 2021 :

- À poursuivre la réalisation du Programme d'accès à l'égalité en emploi comme moyen d'accueillir au sein de l'effectif une plus grande représentativité de la population que desservent Urgences-santé. Les personnes handicapées sont un des cinq groupes visés par le Programme d'accès à l'égalité en emploi.

Dans le cadre des travaux sur le réaménagement du quartier général, l’institut Nazareth a été contacté. De l’information a été transmise comme des fiches d’accessibilité. Par la suite, il a été convenu qu’une visite des lieux par le spécialiste en orientation et mobilité serait pertinente afin de soutenir la Corporation dans ses travaux. La rencontre a eu lieu le 3 février 2022 en présence de la chargée de projet sur le parc immobilier à Urgences-santé et de la conseillère en gestion des ressources humaines, coordonnatrice du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées.

1. ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ET DES LIEUX PUBLICS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
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 sur l’ensemble des étages du quartier général. Il y en a quatre à installer.	Nombre de dispositifs installés.	RÉALISÉ Trois de plus cette année qui viennent s’ajouter aux huit installés au cours des dernières années.
Manque d’accessibilité des biens et des services achetés ou loués par l’organisation.	Dispositions législatives à mettre en œuvre.	Transmettre aux personnes responsables du Service de l’approvisionnement et des Services techniques les communications reçues au sujet de l’approvisionnement accessible et les tenir au courant des réflexions sur le sujet mené par le comité responsable du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées.	Tenir trois rencontres au cours de l’année pour assurer l’intégration de l’approvisionnement accessible au sein du Service de l’approvisionnement et des Services techniques.	RÉALISÉ Les trois rencontres ont eu lieu. Les sujets étaient : <ul style="list-style-type: none"> • Informations générales sur cette obligation de la Loi : Article 61.3 - Approvisionnement - Office des personnes handicapées du Québec (gouv.qc.ca) • Fiche d’information sur l’approvisionnement accessible aux personnes handicapées : Qu’est-ce que l’approvisionnement accessible aux personnes handicapées? (gouv.qc.ca) • Lien vers le bulletin d’information L’Approvisionnement accessible (différents numéros) : L’Approvisionnement accessible - Office des personnes handicapées du Québec (gouv.qc.ca) La kinésiologue du Service santé mieux être à Urgences-santé s’est aussi jointe à une de ces rencontres. Elle est impliquée, entre autres, auprès des employés lors des demandes d’évaluation de postes de travail.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
Manque de 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 des projets de réaménagement, déménagement ou de construction. Ces outils comprennent un aide-mémoire et des documents présentant des directives.	Conformité de tous les nouveaux aménagements à la réglementation prévue par le Code national du bâtiment.	RÉALISÉ Un lien avec le projet structurant et majeur du Parc immobilier. Un lien avec le réaménagement du quartier général. Un membre du comité plan d'action à l'égard des personnes handicapées est présent aux rencontres de travail du réaménagement. Des outils tels que les fiches d'accessibilité qui se trouvent sur le site Internet de l'Institut Nazareth et Louis-Braille http://www.inlb.qc.ca/grand-public/accessibilite-et-adaptation/amenagements-des-lieux/

2. PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
Dans le cadre du contexte pandémique, les équipements de protection individuels dont le port du masque obligatoire a un impact sur la communication.	Continuer d'être à l'affût de ce qui est offert sur le marché en s'assurant de la conformité et de la sécurité du public et des employés d'Urgences-santé.	Évaluer les produits disponibles. Informer les associations de la volonté d'Urgences-santé à participer au développement de produits.	Nombre de produits évalués.	RÉALISÉ Le Service santé mieux être est demeuré à l'affût de ce qui est offert sur le marché. Toutefois, aucun produit n'a été évalué cette année. À noter que quatre masques à visière transparente sont disponibles à bord des véhicules ambulanciers.
Mise à jour des informations de base sur les personnes handicapées à l'emploi de l'organisation dans la mise en place du plan de mesures d'urgence.	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'auto-identification.	Date du recensement.	RÉALISÉ L'exercice a eu lieu du 1 ^{er} au 31 octobre 2021.

3. FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL ET DU PUBLIC

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Promouvoir l'adoption du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 auprès du personnel.</p> <p>Offrir un webinaire ou des sessions de formation sur des thématiques concernant les personnes handicapées en collaboration, entre autres, avec l'organisme Prêts, disponibles et capables (PDC).</p> <p>Publiciser l'activité Mentor Habilité.</p> <p>Promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi.</p>	<p>Tenir au minimum deux sessions et publier trois articles dans le journal interne d'Urgences-santé.</p>	<p>RÉALISÉ</p> <p>Un article est paru dans le journal interne d'Urgences-santé le 26 avril 2021 concernant la participation virtuelle à l'activité Mentor Habilité en collaboration avec l'organisme SPHERE (Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi).</p> <p>Autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées » dans le Prio du 29 novembre 2021 et une section a été mise sur l'intranet dans la section Développement des compétences en ressources humaines.</p> <p>Un article est paru dans le journal interne d'Urgences-santé le 5 mai 2021 dans le cadre de la Semaine nationale de la santé mentale où la psychologue du Service santé mieux-être propose différents outils pour prendre soin de la santé mentale.</p> <p>Lors de l'exercice de recensement d'auto-identification, des publications ont été émises pour informer les employés sur le Programme d'accès à l'égalité en emploi dont un des groupes cibles est les personnes handicapées.</p> <p>Parution le 2 décembre 2021 d'un article dans le journal interne afin de promouvoir la journée internationale des personnes handicapées avec l'utilisation des images suggérées par l'Office.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
				<p>Parution le 16 décembre 2021 d'un article dans le journal interne pour parler du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées où il a été mentionné des exemples de ce qui a été accompli à Urgences-santé au cours des années et dans la dernière année.</p> <p>Au total, six articles sont parus au cours de l'année et huit capsules d'autoformation ont été intégrées à la section Développement des ressources humaines.</p>
<p>Méconnaissance de la part du public et des employés d'Urgences-santé sur les grands principes du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</p>	<p>Informers les employés et le public sur les objectifs poursuivis par Urgences-santé en matière de représentativité pour les groupes visés, dont les personnes handicapées.</p>	<p>Campagne « Les visages de la diversité » Implantation du Programme d'accueil et d'intégration des ressources humaines en y intégrant les principes d'accès à l'égalité en emploi.</p>	<p>Lancement de la campagne.</p>	<p>RÉALISÉ PARTIELLEMENT La campagne n'a pas eu lieu. Le contexte de la pandémie a sollicité l'ensemble du personnel.</p> <p>Mai 2021 : Toutefois afin de rejoindre cet obstacle, un engagement en la matière a été inclus à la déclaration de services aux citoyens La Politique sur l'accueil et l'intégration des ressources humaines a été mise à jour en décembre 2021 et les principes d'accès à l'égalité en emploi y ont été intégrés.</p>
<p>Manque de pratique du personnel du Centre de communication santé sur le système Relais Bell pour personnes sourdes ou malentendantes et celles atteintes d'un trouble de la parole.</p>	<p>Outils les répartiteurs médicaux d'urgence et les gestionnaires du Centre de communication santé afin de maîtriser le système Relais Bell.</p>	<p>Instruction de travail.</p>	<p>100 % des employés du Centre de communication santé.</p>	<p>RÉALISÉ</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
La formation Héros urbain offerte aux citoyens est-elle accessible aux personnes handicapées?	Promouvoir l'engagement des personnes handicapées dans la communauté à titre de premier intervenant.	Valider les adaptations possibles de la formation Héros urbain en vue de l'offrir à des personnes handicapées.	Évaluation de la faisabilité.	REPORTÉ Les moyens de pression en cours dans le cadre de la grève des paramédics ne permettent pas de travailler des dossiers spéciaux comme celui-ci. Le paramédic instructeur a cependant été identifié dans le dossier et a été rencontré.

4. EMPLOI

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
Manque de sensibilisation des gestionnaires quant à l'embauche de personnes handicapées.	Sensibiliser et former le personnel responsable du processus de recrutement aux réalités des personnes handicapées.	Identifier des webinaires pertinents, les rendre disponibles et publiciser les dates. Guide d'accompagnement « Recruter sans discriminer » de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse transmis aux gestionnaires.	Tenir trois rencontres d'information avec le Service acquisition de talents ainsi qu'avec des gestionnaires recruteurs.	RÉALISÉ La formation de Prêts, disponible et capables (PDC) a été suivie par un membre de l'équipe de la Direction des ressources humaines qui a transmis son apprentissage au chef de service, Acquisition de talents.
Difficulté à rejoindre les personnes handicapées lors des processus de recrutement et d'activité d'attraction.	Utiliser les services d'organismes spécialisés afin d'établir des partenariats.	Partenariat avec l'organisme SPHERE dans le cadre du Programme Mentor Habilité et avec Prêts, disponibles et capables (PDC).	Finaliser les ententes de partenariat.	RÉALISÉ Les ententes sont officialisées.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail.	Augmenter la représentation des personnes handicapées au sein de la main-d'œuvre d'Urgences-santé.	Tenir un événement d'attraction afin de faire connaître aux personnes handicapées les emplois chez Urgences-santé.	Date de l'événement.	ABANDONNÉ Le contexte de la pandémie et les employés en télétravail obligatoire ont limité la capacité des équipes à tenir un événement.
		Identifier et implanter des mesures d'adaptation aux personnes handicapées dans le cadre des processus de sélection, et ce, autant pour les candidats à l'externe qu'à l'interne.	Recueil des mesures implantées.	RÉALISÉ
		Informers les gestionnaires sur l'obligation d'accommodement raisonnable et sur le traitement d'une demande d'adaptation présentée par les personnes handicapées.	100 % des gestionnaires ont été informés.	REPORTÉ

5. ACCESSIBILITÉ WEB ET ACCÈS AUX DOCUMENTS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
Accessibilité des documents et des outils de communication non constante.	Favoriser la conception d'outils de communication universellement accessibles.	Conception de modèles d'outils de communication corporatifs (ex. lettres, rapports, PowerPoint etc.) respectant les critères d'accessibilité.	Trois outils de communication corporatifs accessibles.	RÉALISÉ Le format de la lettre a été réalisé en début d'année. Le gabarit pour rapport et le format PowerPoint ont été revus en février 2022.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2022 ET COMMENTAIRES
				Communication afin d'informer les employés de l'organisation que ces modèles respectent les critères d'accessibilités.
		Organisation d'ateliers de conception d'outils de communication accessibles pour les conseillers en communication (ressource : Guide « Ressources et références pour la conception d'outils de communication universellement accessibles », publié par AlterGo).	Formation complétée.	RÉALISÉ L'atelier a lieu en février et mars 2022. De plus, une rencontre avec les secrétaires de direction a eu lieu à cet effet.
		Conception de capsules vidéo davantage accessibles (ex. : avec sous-titrage dans un premier temps) destinées au grand public et diffusées sur Internet.	Conception de quatre capsules vidéo.	REPORTÉ

6. PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2023

MISE EN CONTEXTE

Le 5 mai 2021, le Gouvernement du Québec a émis un décret apportant des précisions 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. Le contenu du plan d'action a été précisé par la décision du Conseil du ministre. L'objectif du décret 655-2021 est d'amener les organisations à planifier dorénavant des mesures visant à prévenir ou à réduire les obstacles dans leur secteur d'activité dans chaque plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. En collaboration avec l'Office, Urgences-santé a identifié que le secteur d'activité dans le cadre de son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées est :

- Services préhospitaliers d'urgence, tels le Centre de communication santé et le transport par ambulance.

En vertu du décret 655-2021, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023 doit obligatoirement contenir au moins une action par type de mesure. Celles-ci sont définies dans le décret. Voici les types de mesures qui doivent se retrouver dans le plan d'action :

- Promotion
- Approvisionnement
- Accessibilité des services, de l'information et document, du travail et des lieux
- Adaptation aux situations particulières et à toute autre activité
- Information / sensibilisation sur le plan d'action
- Mécanisme de suivi et d'évaluation

1 MESURE DE PROMOTION

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées.	Profiter de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de tout autre moment pour sensibiliser les employés à la réalité des personnes handicapées dans la vie quotidienne.	Faire connaître des types de handicaps tels que : <ul style="list-style-type: none">- Visuel;- Mobilité;- Intellectuel;- Auditif;- Autisme.	<ul style="list-style-type: none">- Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées;- Service des communications.	Faire découvrir les cinq types de handicaps.	EN CONTINU

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
		Entre autres, en poursuivant l'utilisation des capsules « Mieux accueillir les personnes handicapées » produites par l'Office et rendues disponibles sur l'intranet d'Urgences-santé.			
Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées.	Profiter de la Semaine québécoise des personnes handicapées pour sensibiliser la population à la réalité des personnes handicapées.	Publier du contenu sur les réseaux sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées; - Service des communications. 	Deux publications.	EN CONTINU
	Fournir aux employés de la Corporation des ouvrages afin de mieux connaître les réalités et les besoins des personnes handicapées.	Rendre disponibles des livres ou des documents à la bibliothèque d'Urgences-santé et penser à de l'audio numérique.	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. 	Ajouter trois documents à la bibliothèque d'Urgences-santé.	DÉCEMBRE 2022
Méconnaissance des employés quant aux capacités et aux limites de personnes handicapées et aux moyens de faciliter leur intégration en emploi.	Informier l'ensemble du personnel quant aux moyens disponibles pour adapter l'environnement des personnes handicapées et faciliter leur intégration.	Sensibiliser le personnel aux ressources disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des ressources humaines. 	Nombre de rencontres et de publications.	NOVEMBRE 2022

2 MESURE D'APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Manque d'accessibilité des biens et services achetés ou loués par l'organisation.	Dispositions législatives à mettre en œuvre. Fait référence à l'article 61.3 de la Loi, qui porte sur l'approvisionnement accessible.	Partager aux personnes responsables du Service de l'approvisionnement et des Services techniques les communications reçues au sujet de l'approvisionnement accessible. Valider les besoins d'une section sur l'accessibilité des personnes handicapées dans le gabarit du devis technique pour l'achat d'équipements et de services.	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées; - Services techniques; - Direction des finances et Service de l'approvisionnement. 	Tenir trois rencontres au courant de l'année pour assurer l'intégration de l'approvisionnement accessible au sein du Service de l'approvisionnement et des Services techniques.	EN CONTINU

3 MESURE D'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Manque de pratique du personnel du Centre de communication santé sur la prise en charge des appels provenant de personnes sourdes ou malentendantes et celles atteintes d'un trouble de la parole.	Outiller les répartiteurs médicaux d'urgence et les gestionnaires du Centre de communication santé afin de maîtriser la bonne pratique.	Formation continue sur le système de relais vidéo (SRV) au Centre de communication santé. Diffuser l'instruction de travail.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des soins; - Direction du Centre de communication santé. 	100 % des employés du Centre de communication santé ont reçu la formation.	EN CONTINU

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Difficulté d'accès à la formation Héros urbain offerte aux citoyens en situation de handicap.	Promouvoir l'engagement des personnes handicapées dans la communauté à titre de premier intervenant.	Adapter la formation Héros urbain en vue de l'offrir à des personnes handicapées.	- Direction des soins.	Adapter et former des personnes handicapées avec la formation Héros urbain.	FÉVRIER 2023
Connaissances des paramédics pour intervenir auprès des personnes en situation de handicap.	Sensibiliser les paramédics aux outils à leur disposition lors d'intervention auprès de personnes en situation de handicap. Poursuivre l'intégration d'éléments de formation touchant les interventions auprès de personnes en situation de handicap.	Veiller au maintien de l'intégration du contenu en lien avec l'intervention auprès des personnes handicapées de la formation initiale des paramédics et de la formation continue.	- Direction des soins; - Direction de la gestion des effectifs; - Direction des interventions.	Éléments de formation intégrés.	EN CONTINU

4 MESURE D'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX DOCUMENTS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Accessibilité des documents et outils de communication non constante.	Favoriser la conception d'outils de communication universellement accessibles.	Conception de capsules vidéo davantage accessibles (ex. : avec sous-titrage dans un premier temps) destinées au grand public et diffusées sur Internet.	- Service des communications.	Conception de deux capsules vidéo.	MARS 2023

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Accessibilité des documents et outils de communication non constante.	S'assurer de la bonne prise en charge d'une demande d'accès à des documents par des personnes handicapées.	Transmettre aux employés concernés les informations concernant les obligations et les bonnes pratiques en matière d'accès aux documents et aux services offerts pour les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> - Service des communications; - Service de performance et valorisation de l'information. 	Respect des obligations.	EN CONTINU
	Favoriser la conception d'outils de communication universellement accessibles.	<p>Faire évoluer le site Web d'Urgences-santé en fonction des exigences du standard sur l'accessibilité des sites Web.</p> <p>Plan de formation annuel sur la conception d'outils de communication accessibles pour le personnel concerné.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Service des communications; - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. 	Site Web répond aux normes.	EN CONTINU

5 MESURE D'ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX ET AUX INSTALLATIONS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Manque d'accessibilité des personnes handicapées à certains lieux de travail.	Viser sur des parcours sans obstacle physique et une meilleure accessibilité lors de projets d'aménagement et de construction.	Prendre en considération les recommandations, entre autres, de l'Institut Nazareth et Louis-Braille dans les travaux pour le parc immobilier d'Urgences-santé.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction de la logistique. 	Nombre de recommandations mises en application.	EN CONTINU

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
	Offrir un environnement de travail accessible, adapté et sécuritaire au personnel.	Veiller à l'application et la mise à jour des mesures visant à assurer la sécurité du personnel en situation de handicap en cas de situation d'urgence.	- Services techniques.	Plans de mesures d'urgence mis à jour.	EN CONTINU
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 sur l'ensemble des étages du quartier général. Il y en a quatre à installer.	- Direction de la logistique.	Nombre de dispositifs installés.	MARS 2023

6 MESURE D'ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC L'EMBAUCHE, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Difficulté à rejoindre les personnes handicapées lors des processus de recrutement et activités d'attraction.	Utiliser les services d'organismes spécialisés afin d'établir des partenariats.	Intégrer le programme de régionalisation d'emplois. Maintenir et développer des partenariats.	- Direction des ressources humaines.	Nombre de partenaires.	EN CONTINU
Le taux d'employabilité des personnes ayant une incapacité s'établissant au Québec est inférieur à celui des personnes sans incapacité.	Développer des approches innovantes et favoriser l'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi, en plus d'accroître l'insertion en emploi de tous les bassins de main-d'œuvre.	Participation à DUO emploi.	- Direction des ressources humaines.	Accueillir une ou un stagiaire.	JANVIER 2023

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail.	Augmenter la représentation des personnes handicapées au sein de la main-d'œuvre d'Urgences-santé.	Identifier et implanter des mesures d'adaptation aux personnes handicapées dans le cadre des processus de sélection, et ce, autant pour les candidats externes qu'internes.	- Service acquisition de talents.	Recueil des mesures implantées.	EN CONTINU
Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail.	Augmenter la représentation des personnes handicapées au sein de la main-d'œuvre d'Urgences-santé.	Informar les gestionnaires sur l'obligation d'accommodement raisonnable et sur le traitement d'une demande d'adaptation présentée par les personnes handicapées.	- Direction des ressources humaines.	100 % des gestionnaires ont été informés.	JANVIER 2023
Manque de sensibilisation des gestionnaires quant à l'embauche de personnes handicapées.	Sensibiliser et former le personnel responsable du processus de recrutement aux réalités des personnes handicapées.	Promouvoir des activités afin d'approfondir les connaissances et les habiletés du personnel responsable des processus de recrutement et d'intégration.	- Direction des ressources humaines.	Tenir trois activités annuellement.	EN CONTINU
Maintien en emploi des personnes handicapées.	Maintenir les efforts de remplacement d'employés accidentés du travail dans des postes respectant leurs capacités résiduelles en tenant compte de leurs limitations fonctionnelles permanentes reconnues par la CNESST.	Appliquer avec diligence le processus de la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles (LATMP).	- Direction des ressources humaines.	Pourcentage des employés ayant des limitations fonctionnelles qui sont relocalisés au sein de l'organisation.	EN CONTINU

7 MESURE D'ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATION D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Mise en place de mesures d'hygiène et de prévention en lien avec la pandémie de la COVID-19.	Faciliter l'accès aux établissements pour les employés ayant un handicap en prévision de leur retour au travail dans le contexte de la pandémie et des mesures sanitaires mises en place.	Intégrer au plan de réintégration cet élément afin de soutenir les gestionnaires et les employés.	<ul style="list-style-type: none"> - Service santé mieux être; - Direction de la logistique. 	Nombre de modifications à effectuer.	JUIN 2022
Difficultés que peuvent rencontrer les personnes handicapées lors de situations particulières.	Atténuer les difficultés que peuvent rencontrer les personnes handicapées lors d'interventions en situation particulière.	Maintenir le déploiement d'équipes spécialisées de paramédics comme l'unité de réponse à la communauté qui collabore avec les partenaires en sécurité civile lors d'événements tels que les inondations. Être à l'affût des améliorations possibles lors de ces types d'interventions pour les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des interventions. 	Maintien du déploiement des équipes spécialisées lors d'intervention en situation particulière.	EN CONTINU

8 MESURE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION SUR LE PLAN D'ACTION

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance des gestionnaires et des employés concernant les efforts déployés, des réalisations et des obligations d'Urgences-santé à l'égard des personnes handicapées.	Assurer la publication des réalisations d'Urgences-santé en lien avec le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Créer du contenu faisant la promotion du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Prévoir un webinaire afin de présenter aux employés le plan d'action.	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées; - Service des communications. 	Nombre d'articles publiés dans le journal interne d'Urgences-santé.	EN CONTINU
Méconnaissance de la population sur les efforts déployés, les réalisations et les obligations d'Urgences-santé à l'égard des personnes handicapées.	Assurer la publication du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur le site Internet de l'organisation et viser à augmenter la compréhension de la population sur la portée du plan.	Mettre en ligne dès l'adoption du plan d'action. Promouvoir le plan lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées; - Service des communications. 	Plan d'action mis en ligne. Date du webinaire.	EN CONTINU

9 MÉCANISME DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Concrétisation des actions identifiées dans le plan d'action à l'égard des personnes handicapées afin de réduire les obstacles.	Assurer la réalisation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Présentation en cycle de gestion de la reddition de comptes du plan d'action.	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. 	Présentation deux fois par année au conseil d'administration.	EN CONTINU

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Manque de suivi et de soutien à la réalisation des actions identifiées dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées afin de réduire les obstacles.	Assurer la réalisation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Rencontre du comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	- Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Quatre rencontres par année.	EN CONTINU

10 MESURE D'ADAPTATION DANS LE CADRE DE TOUTE AUTRE ACTIVITÉ SUSCEPTIBLE D'AVOIR UNE INCIDENCE SUR DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Connaissance limitée du niveau de satisfaction des personnes handicapées envers les services d'Urgences-santé.	Valider auprès des usagers leur niveau de satisfaction.	Lors des sondages de satisfaction de la clientèle, évaluer la possibilité d'ajouter une question sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	- Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services; - Service des communications; - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Évaluation complétée.	MARS 2023

7. 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 2021 et le 1^{er} mars 2022 la Corporation d'urgences-santé n'a reçu aucune plainte.

Aucune demande de documents adaptés aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées n'a été reçue en cours d'année.

Urgences-santé procède à des consultations en ergonomie avec évaluation du poste de travail lorsqu'un employé est atteint de limitations fonctionnelles autant permanentes que temporaires. Plusieurs types d'équipements de bureautique ou d'équipements de protection individuelle sont alors offerts afin d'accommoder les employés.

La relocalisation d'un employé dans un autre titre d'emploi respectant ses limitations fonctionnelles est une autre mesure d'accommodement privilégiée à Urgences-santé.

8. ADOPTION ET PUBLICATION DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023 de la Corporation d'urgences-santé a été adopté par le comité de direction le 2 mars 2022 et présenté au conseil d'administration pour information le 4 avril 2022. Ce plan d'action a été rendu public dans le site Web de la Corporation d'urgences-santé à l'onglet publication au www.urgences-sante.qc.ca ainsi que dans celui de l'Office des personnes handicapées. 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.