

Urgences-santé
Québec 

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024

Par Elaine Auger, conseillère principale en
gestion des ressources humaines

Mars 2023

Document rédigé par Elaine Auger
Conseillère principale en gestion des ressources humaines
Direction des ressources humaines
Mars 2023

Cette publication est également accessible à l'adresse
www.urgences-sante.qc.ca , sous la rubrique « À propos de nous/Publications »
Dépôt légal – 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-94742-4 (format PDF)
© Gouvernement du Québec, 2023
La reproduction partielle ou totale est autorisée à condition de mentionner la source.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	4
2. COMITÉ DU PLAN D’ACTION À L’ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	5
3. PERSONNES CONSULTÉES POUR LA RÉDACTION DU PLAN D’ACTION	5
4. PORTRAIT DE L’ORGANISATION	6
<i>MISSION</i>	7
<i>VISION</i>	7
<i>VALEURS</i>	7
5. GOUVERNANCE, STRUCTURE ET EFFECTIFS	7
6. SECTEUR D’ACTIVITÉ	9
<i>EMPLACEMENT</i>	10
7. BILAN DES MESURES POUR L’ANNÉE 2022-2023	12
8. PLAN D’ACTION À L’ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024	25
9. PLAINTES	36
10. ACCOMODEMENTS	36
11. ADOPTION ET PUBLICATION DU PLAN D’ACTION	36

1. INTRODUCTION

Urgences-santé est fier de présenter le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024. 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.

Après une année sous le thème de la consolidation, il est maintenant propice d'avancer et de bâtir sur des bases solides. Le bilan 2022-2023 témoigne d'une année récapitulative où l'intention était de solidifier les acquis et ancrer les bonnes pratiques. C'est sous le thème de l'engagement à favoriser le vivre ensemble que l'on a développé le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024.

Le bilan des réalisations 2022-2023 et le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024 certifient de la volonté de la Corporation d'urgences-santé de faire évoluer ses activités vers une plus grande participation des personnes handicapées. Le plan d'action 2023-2024 est un projet rassembleur et mobilisant pour l'ensemble des employés d'Urgences-santé. Il propose de nouvelles mesures à mettre en place cette année et vous constaterez que l'organisation est toujours en action afin d'assurer l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées. Présenter ce plan d'action est l'occasion pour la Corporation de renouveler une fois de plus son engagement à l'égard des personnes handicapées ainsi que sa volonté à contribuer à l'objectif gouvernemental d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Ce plan est aussi en cohérence avec le Programme d'accès à l'égalité en emploi en vigueur.

Cette année, Urgences-santé a revisité ses valeurs et travaille à l'heure actuelle son plan stratégique 2023-2028. Il était donc clair de s'assurer que le plan d'action 2023-2024 incarne les nouvelles valeurs organisationnelles. L'engagement étant de s'assurer que les gens soient investis et qu'ils croient en la cause. C'est un projet rassembleur.

Le plan d'action a été rédigé selon le Guide « Volet Ministères et organismes publics – 2^e édition 2022 » pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées conçu par l'Office des personnes handicapées.

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. COMITÉ DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Un comité constitué de trois personnes est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ces trois personnes sont :

- Haris Hujic, répartiteur médical d'urgence, Centre de communication santé;
- Jean Hudon, agent de gestion des immeubles, Services techniques;
- Elaine Auger, conseillère principale en gestion des ressources humaines et 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.

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

À la suite de l'analyse du plan de l'an dernier que la conseillère de l'Office des personnes handicapées du Québec avait fait, sa rétroaction a été tenue compte pour la rédaction du présent plan. De plus, un échange avec elle a eu lieu.

La participation d'Urgences-santé au projet de recherche piloté par Monsieur Charles Lapierre a aussi permis d'obtenir de l'information pour élaborer le plan d'action 2023-2024. Les résultats préliminaires de la recherche ont été obtenus en 2022. La recherche a pour objectif de faire la mise en place de stratégies en milieu de travail visant à favoriser l'inclusion en emploi des personnes en situation de handicap invisible et plusieurs acteurs ont collaboré au projet tels que :

- Des personnes en situation de handicap invisible;
- Organismes d'inclusion en emploi;
- OBNL;
- Des agents d'intégration;
- Conseillers conseillères en emploi;
- Dix autres entreprises en plus d'Urgences-santé.

Cette année, Urgences-santé a intégré des questions à l'intention des personnes handicapées dans le sondage de satisfaction de la clientèle. Cette forme de consultation a permis aussi d'obtenir de l'information de la part d'usagers s'identifiant comme des personnes en situation de handicap.

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 générale adjointe – administratif;
- Patrick Taillefer, directeur adjoint, Stratégies, performance et recherche;
- Richard Landry, directeur de la logistique;
- Guillaume Fournier, chef de service, Santé mieux être;
- Maxime Lavallée, superviseur, Unité de réponse à la communauté;
- Stéphane Simoneau, chef de secteur, Direction de la logistique;
- Chantal Comeau, chef de service, Communications;
- Jonathan Bilodeau, commandant, Services spécialisés;
- Hélène Larose, chef de service, Acquisition de talents;
- Joey Ouellet, chef de service, Centre de formation;
- Jean Hudon, agent de gestion des immeubles, Services techniques;
- Cristine Tessier, conseillère en communication, Services des communications;
- Raphael Chemla, conseillère en communication, Services des communications;
- Alain Dubé, chef de service, Approvisionnements.

4. 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 exerce les fonctions d'exploitation d'un centre de communication santé et d'un service ambulancier. De plus, conformément à cette Loi, la Corporation est responsable de planifier, d'organiser et d'évaluer les services préhospitaliers sur son territoire, y compris la mise en place de service de premiers répondants.

Urgences-santé dessert Laval et Montréal,
SOIT 2.5 MILLIONS
d'habitants sur 744 km²



MISSION

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.

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.

VALEURS

Engagement, collaboration et bienveillance.

5. GOUVERNANCE, STRUCTURE ET EFFECTIFS

Le conseil d'administration d'Urgences-santé constitue son instance de gouvernance supérieure. Il est présidé par M. François Charpentier, président et directeur général.

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-santé s'appuie sur l'expertise de 1880 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.



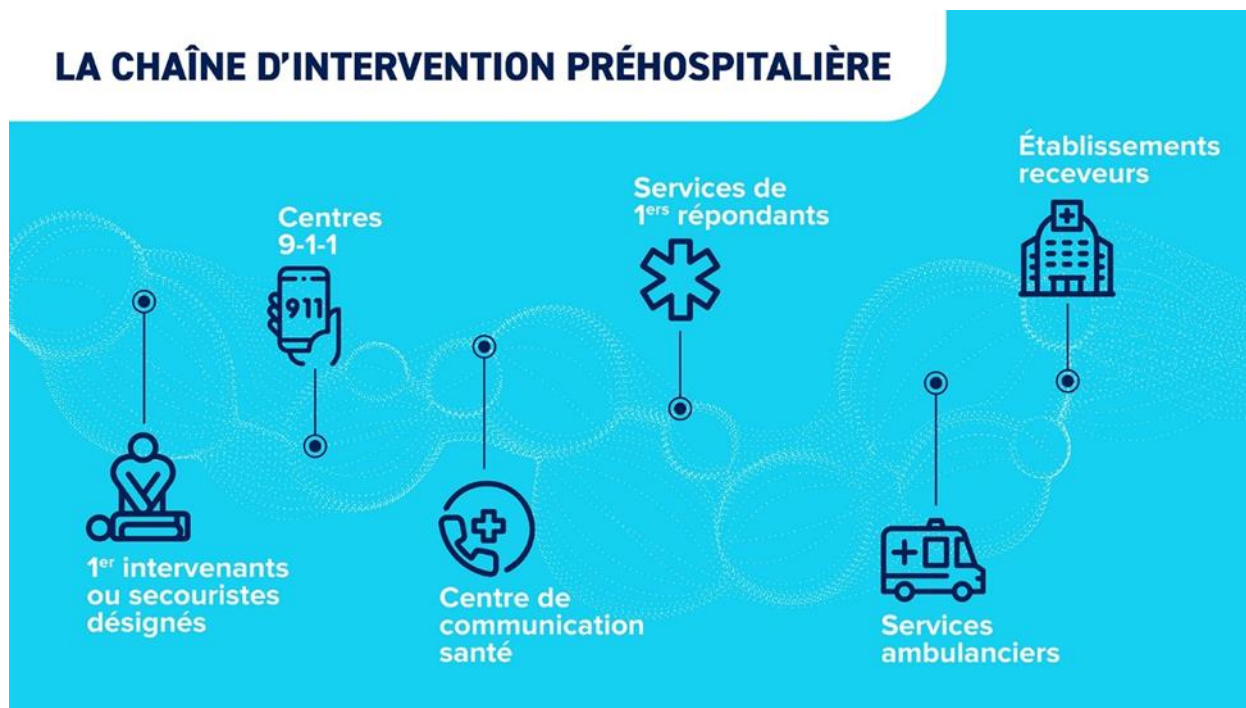
6. SECTEUR D'ACTIVITÉ

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.

La Corporation assure le transport par ambulance, depuis un lieu public ou privé, vers l'établissement le plus approprié à la condition du patient. Elle effectue également le transport de patients entre les différents établissements du réseau de la santé afin d'assurer la continuité des soins et des services offerts aux patients par ces établissements.

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.

LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE



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.

Il faut préciser 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.



Le territoire desservi par Urgences-santé est d’une superficie de 744 km². Il comprend un important réseau de transport routier avec une circulation dense. La Corporation travaille de concert avec l’ensemble des acteurs du réseau de la santé et plus spécifiquement avec les partenaires de Montréal et de Laval.



7. BILAN DES MESURES POUR L'ANNÉE 2022-2023

Le bilan du plan d'action 2022-2023 qui couvre la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 permet de constater que la majorité des mesures ont été réalisées. Il y a eu 92 % des mesures qui ont été réalisées ou partiellement réalisées. Une mesure a été abandonnée et une autre a été reportée à l'année 2023-2024. Cependant, il faut constater que des actions non prévues sont venues s'intégrer à l'année 2022-2023.

ACTIONS NON PRÉVUES, MAIS RÉALISÉES

C'est avec enthousiasme qu'une collaboration importante a débuté cette année avec la Fondation les petits rois. Des discussions avaient été amorcées en 2020 avec les gens de cette fondation, mais le contexte pandémique n'avait pas permis d'aller de l'avant avec le projet. En novembre 2022, les contacts ont repris et grâce à la collaboration avec la Fondation les petits rois, l'École Champagnat, le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal, huit jeunes petits rois seront accueillis le 23 mars 2023 à raison de deux jours par semaine pour les prochains cinq ans. Ce sera l'occasion pour ces jeunes stagiaires de travailler et de côtoyer les employés d'Urgences-santé tout en réalisant des tâches valorisantes pour eux et utiles pour l'organisation. Les échanges et la complicité qui se tisseront entre les petits rois et les employés d'Urgences-santé aideront sûrement à faire tomber des barrières entre les gens et à favoriser l'entraide.

Avec le programme de don de défibrillateur externe automatique (DEA) en vigueur chez Urgences-santé, la corporation en a offert un au Centre Bienvenue le 9 septembre 2022. Ce centre est un organisme à but non lucratif qui aide les personnes ayant des problèmes de santé mentale. L'organisme a pour mission d'outiller les personnes ayant des problèmes de santé mentale pour les aider à reconnaître leur valeur et à leur offrir le soutien et les services requis pour leur permettre de contribuer activement dans la société. Le don d'un DEA leur permettra d'agir en tant que premiers intervenants lors de situations imprévues. Une publication sur les réseaux sociaux a été diffusée à ce sujet le 9 septembre 2022.

Dans le cadre de la Semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence, Urgences-santé a ouvert ses portes aux journalistes. CTV News a fait un reportage en présentant l'un des membres du comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce dernier est répartiteur médical d'urgence et il explique les raisons qui l'ont motivées à faire ce métier. À la suite de son accident de voiture qui l'a laissé paralyser, il a choisi de faire un emploi où il pourrait faire une différence.

De plus, un membre du comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a assisté au webinaire « S'engager socialement : mode d'emploi pour entreprise » offert par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain en janvier dernier.

Des membres du personnel d'Urgences-santé ont également participé à un webinaire présenté par le Comité consultatif Personnes handicapées (CCPH) le 16 mars 2023 s'intitulant « Des pratiques inclusives des personnes en situation de handicap en matière de santé et de sécurité au travail ». L'objectif était de mieux connaître et comprendre les enjeux et les besoins particuliers de certains travailleurs en situation de handicap.

Un comité à la Direction des ressources humaines a été mis en place en juin 2022 afin d'assurer une application diligente du processus de relocalisation des employés ayant des limitations fonctionnelles permanentes.

En dernier point, Urgences-santé a participé à une matinée festive organisée par le Service de police de la Ville de Montréal à l'École Victor-Doré en juin dernier. L'établissement accueille des enfants vivant avec un handicap. Cette activité de rapprochement a permis aux jeunes de mieux connaître les services d'urgence et d'échanger sur le rôle de chacun. Six employés d'Urgences-santé étaient présents incluant la mascotte Rescousse.

1. MESURE DE PROMOTION

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
<p>Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées.</p>	<p>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.</p>	<p>Faire connaître des types de handicaps tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visuel; - Mobilité; - Intellectuel; - Auditif; - Autisme. <p>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.</p>	<p>Faire découvrir les cinq types de handicaps.</p>	<p>RÉALISÉ</p> <p>Un article est paru en décembre 2022 dans le journal interne d'Urgences-santé pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées. L'article mentionnait la disponibilité de l'auto-formation « Mieux accueillir les personnes handicapées » sur le site intranet corporatif où les cinq types de handicaps sont adressés.</p> <p>Les capsules « Mieux accueillir les personnes handicapées » ont été promues auprès des agents de sécurité à l'accueil du quartier général d'Urgences-santé.</p> <p>Parcours des héros et défi de l'ours polaire : des publications sur les médias sociaux et dans le PRIO pour le Parcours des héros, avec information pour promouvoir la collecte de dons et la mission d'OSQ.</p> <p>Des kiosques ont eu lieu en mars 2023 afin de présenter aux employés le projet de la Fondation les petits rois. L'objectif était de présenter la réalité des jeunes adultes à déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l'autisme. Pour ce projet, des présentations ont aussi été faites auprès de l'ensemble des membres de la direction d'urgences santé, au comité des ressources humaines et des communications ainsi qu'au conseil d'administration.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
				Des affiches pour la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle du 19 au 25 mars 2023 seront apposées dans chacun des établissements et une manchette dans le journal interne d'Urgences-santé a été publiée.
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.	Deux publications.	<p>RÉALISÉ Une publication a été faite le 3 décembre 2022 sur le Facebook et la page LinkedIn d'Urgences-santé.</p> <p>Le Parcours des héros au profit des Olympiques spéciaux a été le sujet de trois publications en septembre 2022 sur les réseaux sociaux d'Urgences-santé.</p> <p>La participation d'Urgences-santé au défi de l'ours polaire en février 2023 au profit des Olympiques spéciaux a aussi été communiquée sur les médias sociaux.</p>
	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.	Ajouter trois documents à la bibliothèque d'Urgences-santé.	<p>RÉALISÉ Trois documents ont été introduits à la bibliothèque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rapport annuel du groupe visé des personnes handicapées 2021 produit par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse; • La Politique à part entière; • Le Rapport synthèse sur les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements (accès aux transports et accessibilité des bâtiments et des lieux publics) -Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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.	Nombre de rencontre et de publications.	RÉALISÉ Les deux kinésithérapeutes du Service Santé mieux-être ont tenu des kiosques en centre opérationnel dans le cadre de la semaine nationale de kinésithérapie. C'était l'occasion de présenter les services offerts. De plus, un article dans le PRIO le journal interne d'Urgences-santé est paru le 21 novembre 2022.

2. MESURE D'APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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'équipement et de services.	Tenir trois rencontres au courant de l'année.	RÉALISÉ PARTIELLEMENT Une des trois rencontres a eu lieu cette année. <ul style="list-style-type: none"> Les services techniques vérifient lors d'achat ou location d'équipement l'impact sur les personnes à mobilité réduite. Une rencontre a eu lieu sur le sujet de l'approvisionnement accessible au sein de l'équipe des services techniques. De l'information sur l'approvisionnement accessible a été transmise aux directions concernées par courriel. Rappel par l'approvisionnement aux gestionnaires lors d'achat ou location de choisir des biens, meubles, équipements, avec des caractéristiques favorisant l'accessibilité. La validation du besoin d'une section sur l'accessibilité dans le gabarit du devis technique a été réalisée.

3. MESURE D'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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.	100 % des employés du Centre de communication santé ont reçu la formation.	RÉALISÉ Instruction de travail Utilisation du service relais vidéo (SRV) pour personnes sourdes, malentendantes ou souffrant d'un trouble de la parole. De plus, l'instruction de travail a été déployée aussi pour les paramédics en août 2022. L'élaboration de l'instruction de travail a eu lieu en collaboration avec un spécialiste en sensibilisation communautaire du SRV Canada. Les paramédics en ont été informés dans le cadre des briefings opérationnels.
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.	Adapter et former des personnes handicapées avec la formation Héros urbain.	REPORTÉ Le contexte des effectifs limités ainsi que des moyens de pression en contexte de négociation de convention collective ont eu un impact sur la capacité de libérer du personnel pour travailler sur le dossier Héros urbain.
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.	Éléments de formation intégrés.	RÉALISÉ Une affiche de sensibilisation dédiée aux professionnels d'urgence a été posé dans chacun des centres opérationnels. L'affiche résume les spécificités auxquelles les paramédics doivent être attentifs quand ils interviennent auprès d'une personne autiste. Cet outil de sensibilisation est produit par la Fédération québécoise de l'autisme. Les informations contenues dans l'affiche seront intégrées à la formation initiale des paramédic actuellement en refonte. L'instruction SRV mentionnée plus haut sera aussi intégrée.

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

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
<p>Accessibilité des documents et outils de communication non constante.</p>	<p>Favoriser la conception d'outils de communication universellement accessibles.</p>	<p>Conception de capsules vidéo davantage accessibles (ex. : avec sous-titrage dans un premier temps) destinées au grand public et diffusées sur Internet.</p>	<p>Conception de deux capsules vidéo.</p>	<p>RÉALISÉ Le moyen initialement identifié était prévu pour rejoindre le grand public. Cependant, en cours d'année, de la formation sur la cybersécurité et la protection des renseignements personnels devaient être mises en place pour les employés. La Corporation a choisi un fournisseur qui offre des capsules de formation où le tout est sous-titré. 5 capsules vidéo sont sous-titrées et lorsqu'il y a du texte à lire, une version audio est aussi disponible.</p>
<p>Accessibilité des documents et outils de communication non constante.</p>	<p>S'assurer de la bonne prise en charge d'une demande d'accès à des documents par des personnes handicapées.</p>	<p>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.</p>	<p>Respect des obligations.</p>	<p>RÉALISÉ En octobre 2022, la responsable du Service des communications, le responsable de l'accès à l'information et un membre du comité du plan d'action ont tenu une rencontre afin de s'assurer que le personnel concerné assure la bonne prise en charge d'une demande d'accès à des documents par des personnes handicapées. Participation à la formation offerte par l'OPHQ sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
	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>	Site Web répond aux normes.	<p>RÉALISÉ</p> <p>Le 2 mars l'équipe du Service des communications ainsi qu'un membre de l'équipe des ressources humaines ont suivi une formation sur la conception d'outils de communication accessible.</p> <p>Voici un exemple d'amélioration apportée au site Web :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajout des Alt-text pour décrire les nouvelles images que nous ajoutons. Ceci permet à un logiciel de lire le contenu et aux moteurs de recherche d'en comprendre le contenu et de les indexer sur Google notamment • Ajout de beaucoup de contenu texte. Il est prévu de continuer à le faire au lieu de privilégier de grandes infographies qui ne peuvent pas être lues par des moteurs de recherches ou des logiciels de lecture.

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

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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.	Nombre de recommandations mises en application.	<p>RÉALISÉ</p> <p>À chaque projet en lien avec le bâtiment, le sujet est dans l'ordre du jour. C'est autant avec les employés qu'avec les firmes d'ingénieurs et d'architectes avec qui Urgences-santé travaille. Cette année, il n'y a pas eu de réalisation de projets d'aménagement et de construction. Toutefois, il y a un projet comme exemple celui des salles de médicaments pour lequel cette année nous étions à l'étape des plans et devis. Lors de la conception des plans et devis, les recommandations du rapport de l'institut Nazareth ainsi que les normes d'accès aux personnes à mobilité réduite ont été suivies.</p>
	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.	Plans de mesures d'urgence mis à jour.	<p>RÉALISÉ</p>
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.	<p>RÉALISÉ</p> <p>Trois dispositifs installés cette année.</p> <p>De plus au Centre opérationnel Est, dans les salles de bain de vestiaire homme et femme, les lavabos sont maintenant accessibles pour les personnes à mobilité réduite.</p> <p>Une table à langer pour adulte a été commandée et sera installée dans une des salles de bain des hommes du deuxième étage au quartier général.</p>

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

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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.	Nombre de partenaires.	RÉALISÉ Cette année, c'est avec l'organisme Aim Croit que nous avons relancé le partenariat. Une rencontre a eu lieu le 26 janvier dernier et une autre est prévue à la fin mars. Ce partenariat vient s'ajouter à celui que l'on a avec SPHERE et Prêt disponibles et capables. La Fondation des petits rois est aussi un nouveau partenaire cette année.
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.	Accueillir une ou un stagiaire.	RÉALISÉ Urgences-santé a procédé à l'inscription pour accueillir un stagiaire dans le cadre de DUO emploi. Malheureusement aucun stagiaire n'a finalement été confié. Nous avons tout de même réalisé l'objectif même si ce n'est pas via la participation à DUO emploi. Une entente de cinq ans avec la Fondation les petits rois a été conclue. Huit jeunes viendront à raison de deux jours par semaine en stage à Urgences-santé à partir du 23 mars 2023.
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.	Recueil des mesures implantées.	NON RÉALISÉ
	Augmenter la représentation des personnes handicapées au sein de la main-d'œuvre d'Urgences-santé.	Informers les gestionnaires sur l'obligation d'accommodement raisonnable et sur le traitement d'une demande d'adaptation	100 % des gestionnaires ont été informés.	RÉALISÉ PARTIELLEMENT Les conseillers en management de la Direction des ressources humaines travaillent avec les gestionnaires et les informent sur le sujet selon les dossiers qui se présentent. On ne peut donc pas

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
		présentée par les personnes handicapées.		dire que 100 % des gestionnaires ont été formés, mais nombre d'entre connaissent le processus et l'obligation d'accommodement. Des démarches ont aussi été entamées afin de planifier avec la commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse la formation sur les accommodements raisonnables en emploi.
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.	Tenir trois activités annuellement.	RÉALISÉ PARTIELLEMENT Deux des trois activités ont eu lieu. En octobre 2022 pour le mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap, les gestionnaires de l'organisation, des membres du comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et l'équipe Acquisition de talents ont été conviés à une présentation faite par l'organisme SPHERE. La présentation avait pour titre « L'embauche de personnes en situation de handicap? Des possibilités méconnues ». Des membres de l'équipe Acquisition de talents ont suivi le webinaire réalisé par Prêts, disponibles et capables intitulé « Pour que votre offre d'emploi se démarque : comment les offres d'emploi inclusives et les systèmes de candidature en ligne améliorent les efforts de recrutement ».
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).	Pourcentage des employés ayant des limitations fonctionnelles qui sont relocalisés au sein de l'organisation.	RÉALISÉ Des nouvelles limitations permanentes ont été émises pour 23 employés. 30 % d'entre eux ont été relocalisés dans un autre titre d'emploi respectant leurs limitations fonctionnelles. Un comité à la Direction des ressources humaines a été mis en place depuis juin 2022 afin d'assurer une application diligente du processus de relocalisation des employés ayant des limitations fonctionnelles permanentes.

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

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
<p>Mise en place de mesures d'hygiène et de prévention en lien avec la pandémie de la COVID-19.</p>	<p>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.</p>	<p>Intégrer au plan de réintégration cet élément afin de soutenir les gestionnaires et les employés.</p>	<p>Nombre de modifications à effectuer.</p>	<p>RÉALISÉ Le tout a été pris en considération lors de l'activité Bon retour.</p>
<p>Difficultés que peuvent rencontrer les personnes handicapées lors de situations particulières.</p>	<p>Atténuer les difficultés que peuvent rencontrer les personnes handicapées lors d'interventions en situation particulière.</p>	<p>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.</p>	<p>Maintien du déploiement des équipes spécialisées lors d'intervention en situation particulière.</p>	<p>RÉALISÉ L'équipe spécialisée URC (unité de réponse à la communauté) a eu une formation de premiers soins psychologiques pour la prise en charge des populations à risque en situation de crise.</p> <p>Urgences-santé a procédé cette année au déploiement d'un plan d'intervention auprès des populations vulnérables en situation de chaleur extrême.</p> <p>Achat de toile de soulèvement mieux adapté, plus confortable et ayant une capacité de charge plus grande. L'équipe spécialisée USO (unité de soutien opérationnel) a ce matériel maintenant à leur disposition.</p> <p>Urgences-santé a procédé à la bonification du matériel de rampe d'accès pour l'évacuation des personnes à mobilité réduites dans une multitude de contextes.</p>

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

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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.	Nombre d'articles publiés dans le journal interne d'Urgences-santé.	RÉALISÉ Trois publications dans l'année. Dans le PRIO d'avril 2022, on avait spécifié que cette année, le plan vise à maintenir nos bonnes pratiques et à consolider nos acquis.
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.	Plan d'action mis en ligne. Date du webinaire.	RÉALISÉ Le plan est sur le site Web Lors des publications sur la participation d'Urgences-santé à des activités telles que le Parcours des héros, nous mentionnons que c'est en lien avec notre plan. En septembre 2022, le Service des communications d'Urgences-santé a été sensibilisé sur le plan et l'objectif d'augmenter la compréhension de la population sur la portée du plan.

9. MÉCANISME DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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.	Présentation deux fois par année au conseil d'administration.	RÉALISÉ Les présentations ont eu lieu en octobre et en mars.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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.	Quatre rencontres par année situation particulière.	RÉALISÉ PARTIELLEMENT Trois rencontres ont eu lieu sur un objectif de quatre.

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

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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.	Évaluation complétée.	RÉALISÉ Le sondage de satisfaction effectué pour Urgences-santé en 2022-2023 a intégré trois questions qui ont permis d'obtenir les résultats suivants : <ul style="list-style-type: none"> - 18 % des répondants affirment avoir un handicap - 12% d'entre eux affirment avoir rencontré des obstacles en rapport avec cet handicap - 79% sont satisfaits des services offerts pour contrer les obstacles rencontrés en lien avec votre handicap.

8. PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

Le secteur d'activité pour Urgences-santé dans le cadre du 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.

1. MESURE DE PROMOTION

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance de la population sur le potentiel, la réalité et les besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser la population à la participation sociale des personnes handicapées. Lutter contre les préjugés et les situations de discrimination envers les personnes handicapées.	Participer à l'opération On illumine la nuit pour célébrer le Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap. Promotion du partenariat entre Urgences-santé et La Fondation des petits rois.	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées - Service des communications 	Tenir deux activités	DÉCEMBRE 2023
	Profiter de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de toute autre semaine thématique pour sensibiliser la population à la réalité des personnes handicapées.	Partager entre autres sur les réseaux sociaux les actions réalisées à Urgences-santé afin de contrer les obstacles et défis présents pour les personnes handicapées. Partager sur nos réseaux sociaux les campagnes organisées par des organismes.	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées - Service des communications 	4 publications	EN CONTINUE
	Sensibiliser des partenaires d'Urgences-santé à la réalité et aux besoins des personnes	Présenter à des partenaires les actions réalisées par Urgences-santé pour prévenir les préjugés et	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des 	Sensibilisation deux partenaires	FÉVRIER 2024

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
	handicapées dans le secteur des soins préhospitaliers d'urgence.	les situations de discrimination notamment dans le cadre des services offerts.	personnes handicapées	au courant de l'année 2023-2024	
Méconnaissance des employés d'Urgences-santé sur les réalités et les besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser les employés à la réalité des personnes handicapées en participant activement à des activités permettant de côtoyer des personnes handicapées.	Participation au défi de l'ours polaire et au parcours des héros (événement sportif amical rassemble des athlètes vivant avec une déficience intellectuelle et des employés d'Urgences-santé qui font équipe ensemble pour compléter un parcours d'obstacles).	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées - Service des communications - Direction générale 	Minimum de 30 employés ayant participé aux activités.	EN CONTINUE
Méconnaissance des employés quant aux capacités et aux limites de personnes handicapées et aux moyens de faciliter leur intégration en emploi.	Informer 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 rencontre et de publication	EN CONTINUE
Présence inégale de représentations des personnes en situation de handicap dans les communications.	Refléter la diversité dans les outils et activités de sensibilisation du grand public et du personnel et dans les communications qui leur sont adressées.	Une activité par année qui expose une personne handicapée dans les activités de sensibilisation.	<ul style="list-style-type: none"> - Service des communications - Direction des ressources humaines 	Activité réalisée	EN CONTINUE

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 de l'approvisionnement et des services techniques les communications reçues au sujet de l'approvisionnement accessible. Valider et potentiellement intégrer des clauses ou articles traitant de l'approvisionnement accessible aux politiques suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Politique d'approvisionnement - Politique lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées - Services techniques - Direction des finances et du Service de l'approvisionnement 	Analyse complétée pour au moins un des deux politiques.	EN CONTINUE

3. MESURE D'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES OFFERTS

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
La prise en charge des appels et des interventions auprès de personnes sourdes ou malentendantes et	Diffuser la nouvelle instruction de travail auprès des répartiteurs médicaux d'urgence, des	Formation continue sur le SRV au centre de communication santé.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des soins 	Contenu intégré à la formation des intervenants	EN CONTINUE

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
celles atteintes d'un trouble de la parole.	paramédics et des gestionnaires opérationnels de l'organisation.	Diffuser l'instruction de travail.	- Direction du centre de communication santé		
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 urbains en vue de l'offrir à des personnes handicapées.	- Centre de formation - Service des communications	Adapter et former des personnes handicapées avec la formation héros urbains.	FÉVRIER 2024
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 - Centre de formation	Éléments de formation intégrés.	EN CONTINUE

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.	Révision de quelques gabarits et y joindre les cahiers de normes graphiques avec explication <ul style="list-style-type: none"> - Plan d'action - Powerpoint corporatif 	- Service des communications	Les 2 gabarits sont développés et présentés aux utilisateurs.	MARS 2024
	Offrir à l'interne un outil de diffusion d'information qui respecte les normes de communication universellement accessible.	Intégrer des critères accessibilité à la démarche de recherche d'un nouveau fournisseur Business TV.	- Service des communications	Nouveau fournisseur identifié.	DÉCEMBRE 2023
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 nos obligations et les bonnes pratiques en matière d'accès aux documents et aux services offerts pour les personnes handicapées.	- Service des communications - Service des affaires corporatives	Respect des obligations.	EN CONTINUE
Accessibilité des documents et outils de communication non constante.	Favoriser la conception d'outils de communication universellement accessibles.	Faire évoluer le site Web d'Urgences-santé en fonction des exigences du Standard sur l'accessibilité des sites Web. Formation des secrétaires exécutives, de gestionnaires et de professionnels sur la conception d'outils de communication accessible.	- Service des Communications - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Nombre de personnes formées.	EN CONTINUE

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 obstacles physiques et une meilleure accessibilité lors de projets d'aménagement et de construction	Solliciter un organisme afin d'obtenir des commentaires et pistes de solution au sujet de l'accessibilité lors de travaux de réaménagement ou de construction. Prendre en considération les recommandations obtenus de la part de l'Institut Nazareth et Louis-Braille.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction logistique - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 	Nombre de pistes de solutions recueillies	EN CONTINUE
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. Se tenir informer des produits et équipements disponibles pour améliorer l'accessibilité de nos locaux.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction logistique 	Nombre de dispositifs ajoutés	EN CONTINUE

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 de nos processus	Collaborer avec les organismes spécialisés.	Revoir l'affichage des postes afin d'encourager l'embauche des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des ressources humaines 	Nombre de candidats référés	EN CONTINUE

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
de recrutement et activités d'attraction.		Transmettre et échanger avec les organismes spécialisés lorsqu'on amorce un processus de recrutement.		par les organismes spécialisés	
Le taux d'employabilité des personnes ayant une incapacité 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 Intégration d'un plateau de travail avec la Fondation des petits rois.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction de la logistique - Direction des ressources humaines 	Accueillir 10 stagiaires en situation de handicap au courant de l'année	EN CONTINUE
Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail.	Augmenter la représentation des personnes handicapées au sein de notre main-d'œuvre.	Intégrer au plan stratégique d'Urgences-santé actuellement en fin de rédaction, un objectif de favoriser la diversité au sein du personnel. Améliorer la compréhension des candidats face au questionnaire auto identification à compléter lorsqu'ils postulent.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction générale - Direction des ressources humaines - Service des communications 	Objectif intégré au plan stratégique adopté. Pourcentage des candidats qui remplissent le questionnaire.	EN CONTINUE
Manque de sensibilisation des gestionnaires quant à l'embauche de personnes handicapées et leur maintien en emploi.	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des ressources humaines 	Tenir trois activités annuellement.	EN CONTINUE

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
	Maintenir les efforts de remplacement d'employés accidentés du travail dans des postes respectant leurs capacités résiduelles compte tenu de leurs limitations fonctionnelles permanentes reconnues par la CNESST.	Appliquer avec diligence l'annexe de la convention collective des paramédics.	- Direction des ressources humaines	Pourcentage des employés ayant des limitations fonctionnelles qui sont relocalisés au sein de l'organisation.	EN CONTINUE

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

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Adapter le plan d'évacuation actuel en tenant compte de la réalité du télétravail et des impacts pour les personnes handicapées.	Assurer leur évacuation de manière sécuritaire.	Veiller à l'application et la mise à jour des mesures visant à assurer la sécurité du personnel handicapé en cas de situation d'urgence. Recenser les employés handicapés présents dans nos immeubles et qui, en cas d'évacuation, souhaitent obtenir un soutien personnalisé.	- Direction logistique - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Plans de mesure d'urgence mis à jour. Dépôt d'un plan illustrant l'emplacement des employés handicapés	EN CONTINUE

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Difficultés que peuvent rencontrer les personnes handicapées lors de situations particulières.	Atténuer les difficultés que peuvent rencontrer les personnes handicapées lors d'intervention en situation particulière.	Maintenir le déploiement de l'équipe spécialisée paramédic unité de réponse à la communauté qui collabore avec les partenaires en sécurité civile lors d'interventions en situation particulière et veiller à faire une vigie d'opportunité d'amélioration.	- Direction des interventions	Maintien du déploiement des équipes spécialisées lors d'intervention en situation particulière.	EN CONTINUE

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 et du comité responsable du plan.	- Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées		EN CONTINUE
	Impliquer les employés et gestionnaires dans l'identification des obstacles rencontrés par les personnes handicapées ainsi que les besoins particuliers de ces personnes afin de cibler de nouvelles mesures d'action pertinentes.	Établir une stratégie afin de consulter les employés.	- Comité plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Consultation réalisée	JUILLET 2023

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
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 et tout autre moment propice.	<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 Nombre de publications	EN CONTINUE

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.	Présentation en cycle de gestion de la reddition de comptes du plan d'action.	Présentation en cycle de gestion de la reddition de compte 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 en cycle de gestion.	EN CONTINUE

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
<p>Connaissance limitée du niveau de satisfaction des personnes handicapées envers nos services.</p>	<p>Valider auprès de nos usagers en situation de handicap leur niveau de satisfaction face aux services reçus.</p>	<p>Identifier un moyen pour recueillir de l'information sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de réception de nos services.</p> <p>Maintenir l'intégration de questions à l'intention des personnes en situation de handicap dans le sondage de satisfaction de la clientèle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Commissaire aux plaintes - Service des communications - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 	<p>Moyen identifié</p>	<p>MARS 2024</p>
<p>Méconnaissance de l'article 61.2 : la clause d'impact</p>	<p>Mieux connaître la clause et son utilisation à Urgences-santé.</p>	<p>Prendre connaissance du Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées (Gouvernement du Québec 2018). Identifier selon le cas, les responsables de l'application de la clause d'impact à Urgences-santé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées - Direction générale 	<p>Nombre de directions informées</p>	<p>SEPTEMBRE 2023</p>

9. 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 2022 et le 1^{er} mars 2023 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.

10. ACCOMODEMENTS

Afin d'accommoder les employés atteints de limitations fonctionnelles ou des conditions de santé incapacitantes, Urgences-santé met en place des mesures de réadaptation et d'accommodement. Ainsi, pour l'année financière 2022-2023, le Service santé mieux-être a réalisé 111 séances de réadaptations pour assurer un retour au travail réussi et durable. Ces interventions visent notamment à renforcer les capacités fonctionnelles et prévenir les rechutes. Par ailleurs, 49 évaluations ergonomiques de poste de travail ont été effectuées. Dans certains cas, des aménagements du milieu ont été faits, des conseils donnés et des équipements prêtés pour permettre à l'employé de demeurer en poste. Durant cette période, de nouvelles limitations permanentes ont été émises pour 23 employés et 7 personnes ont été relocalisées dans un autre titre d'emploi respectant leurs limitations fonctionnelles.

11. ADOPTION ET PUBLICATION DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024 de la Corporation d'urgences-santé a été adopté par le comité de direction le 22 mars 2023 et présenté au conseil d'administration pour information. 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.