



Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025

Document rédigé par Elaine Auger
Conseillère principale
Direction des ressources humaines
Mars 2024

Cette publication est également accessible à l'adresse
www.urgences-sante.qc.ca, sous la rubrique « À propos de nous/Publications »
Dépôt légal – 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-97452-9 (format PDF)
© Gouvernement du Québec, 2024
La reproduction partielle ou totale est autorisée à condition de mentionner la source.

Table des matières

Introduction.....	4
Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées	5
Personnes consultées pour la rédaction du plan d’action	5
Portrait de l’organisation.....	6
Mission	6
Vision	6
Valeurs.....	6
Gouvernance, structure et effectifs	7
Secteur d’activité.....	8
Emplacements.....	9
Bilan des mesures pour l’année 2023-2024	11
Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2024-2025	24
Plaintes	34
Accommodements.....	34
Adoption et publication du plan d’action.....	34

Introduction

Urgences-santé est fier de présenter le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025. 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 d'Urgences-santé. 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.

En respect du décret 655-2021 adopté par le gouvernement du Québec en mai 2021, le plan comporte les éléments requis soit :

- des mesures de promotion pour mieux faire connaître les personnes handicapées, pour lutter contre les préjugés à leur endroit et pour prévenir les situations de discrimination envers elles, notamment quand on leur offre des services;
- des mesures d'accessibilité à l'information et aux documents;
- des mesures d'accessibilité aux services offerts;
- des mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;
- des mesures d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile;
- des mesures d'approvisionnement en biens et en services accessibles;
- des mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;
- des mesures d'adaptation dans le cadre d'activités susceptibles d'avoir une incidence sur des personnes handicapées;
- des mesures de suivi et mécanisme d'évaluation du plan d'action.

Le décret exige aussi que le plan d'action comporte des actions visant à sensibiliser, à informer et à former le personnel et les mandataires relativement à ses mesures.

Le plan d'action annuel a été rédigé selon le Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées « Volet Ministères et organismes publics– 2e édition 2022 », conçu par l'Office des personnes handicapées. La liste de vérification disponible sur le site de l'Office des personnes handicapées a aussi été utilisée pour assurer la production d'un plan qui respecte la loi et les politiques gouvernementales.

Rappelons qu'au sens de la loi, 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 ».

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

Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

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

- Alain Dubé, chef de service, Approvisionnement
- Haris Hujic, répartiteur médical d'urgence, Centre de communication santé
- Jean Hudon, agent de gestion des immeubles, Services techniques
- Elaine Auger, conseillère principale, Direction des ressources humaines et responsable du plan d'action

À noter que parmi eux se trouve une personne handicapée.

Personnes consultées pour la rédaction du plan d'action

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

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025 a été partagé à la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec COPHAN et une rencontre virtuelle a eu lieu avec deux de leur membre afin d'obtenir leurs suggestions et commentaires. L'échange a été fructueux et nous les remercions de leurs précieux conseils.

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

- Dave Auger Marcheterre, chef de service, Gestion des équipes opérationnelles
- Mathieu Campbell, superviseur, Unité de réponse à la communauté
- Raphaël Chemla, conseiller en communication, Service des communications
- Amélie Foisy, conseillère en ressources humaines, Direction des ressources humaines
- Guillaume Fournier, chef de service, Santé mieux-être
- Almendra Galland, coordonnatrice, Service de la qualité des soins et normes professionnelles – Volet répartition médicale d'urgence
- Josée Gauthier-Tétrault, chef de service, Services techniques
- Roxane Gibeau, directrice générale adjointe – administratif
- Dominique Larochelle, conseillère en ressources humaines, Direction des ressources humaines
- Philippe Morissette, chef de service par intérim, Acquisition de talents
- Jean-Nicholas Otis, conseiller en gestion documentaire, Stratégie, performance et recherche
- Joey Ouellet, chef de service, Centre de formation
- Pierre Poulin, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
- Jean-Pierre Rouleau, commandant, Centre de communication santé
- Stéphane Smith, directeur des communications par intérim
- Michel Valotaire, responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Portrait de l'organisation

Urgences-santé est la seule organisation publique de services préhospitaliers d'urgence au Québec. Elle reçoit près de 1 000 appels par jour qui se soldent quotidiennement par 735 interventions sur le terrain; soit 40 % des demandes de services ambulanciers de la province. 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, Urgences-santé 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.



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

Toutes les forces vives d'Urgences-santé jouent un rôle central pour assurer des soins de qualité aux usagers; leur rôle est valorisé, leurs compétences sont mises à profit afin qu'elles se sentent motivées et mobilisées à contribuer à la mission. Urgences-santé, par son expertise et la compétence de son personnel, assume un rôle de leader afin de contribuer à moderniser les services préhospitaliers d'urgence durant les dix prochaines années. Urgences-santé vise à :

Assurer un développement visionnaire du préhospitalier, avec l'employé et l'utilisateur au cœur des décisions.

Valeurs

Urgences-santé souscrit à des valeurs qui lui sont propres et qui ont été déterminées par son personnel lors d'un exercice de consultation interne débuté au printemps 2022, soit la bienveillance, la collaboration et l'engagement.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025 est aussi produit avec la nouvelle image de marque adoptée en mars 2023 et qui se veut une image mettant de l'avant le côté rassembleur, bienveillant, facile à comprendre, positif, inclusif, jeune et axée sur l'humain d'Urgences-santé.



Bienveillance

La bienveillance est la valeur phare exprimée par les membres de l'organisation. Elle est au cœur même de la mission corporative et se définit comme suit : Être en mesure de comprendre et de répondre aux besoins des usagers. C'est par la bienveillance obtenue par la considération et le respect de chacun qu'il est possible de répondre à la mission.



Le croisement des filets et la transparence de la croix

Le réseau créé par les filets fait référence au rayonnement que les employés ont sur la communauté. L'intérieur transparent met en lumière l'ouverture des paramédics à s'imprégner de la réalité des usagers pour mieux comprendre et répondre à leurs besoins.

Collaboration

La collaboration est la valeur qui permet la réalisation des objectifs corporatifs. Elle se définit comme suit : Travailler en complicité avec les membres de l'organisation ainsi qu'avec les partenaires internes et externes. C'est également par la reconnaissance du travail et du leadership de collaboration des membres de l'organisation que la Corporation est devenue un partenaire de choix tant au quotidien avec ses partenaires régionaux que dans le développement de la profession.



La juxtaposition des couleurs

Les couleurs adjacentes, complétant ensemble la Croix, symbolisent la complicité entre les membres de l'organisation ainsi qu'avec les partenaires. La juxtaposition des couleurs montre la participation active de différents intervenants à la réalisation de la mission d'Urgences-santé.

Engagement

L'engagement est la valeur qui traduit le mieux l'adhésion aux normes et à la profession. Elle se définit comme suit : Contribuer pleinement à l'accomplissement et à l'appropriation de ses fonctions ainsi que rechercher l'amélioration de ses compétences et de son développement. C'est la valeur qui est demandée et attendue au quotidien. Elle reflète l'accord entre les membres de l'organisation et la prise de position.



La superposition des bandes

Chaque branche de la croix de vie, représentant le déroulement temporel d'une intervention, se trouve superposée en son cœur pour mettre l'accent sur la pleine contribution des paramédics à l'accomplissement et à l'appropriation de ses fonctions.

Gouvernance, structure et effectifs

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

Les comités relevant du conseil d'administration sont :

- Comité de gouvernance et d'éthique
- Comité d'audit
- Comité des ressources humaines et des communications

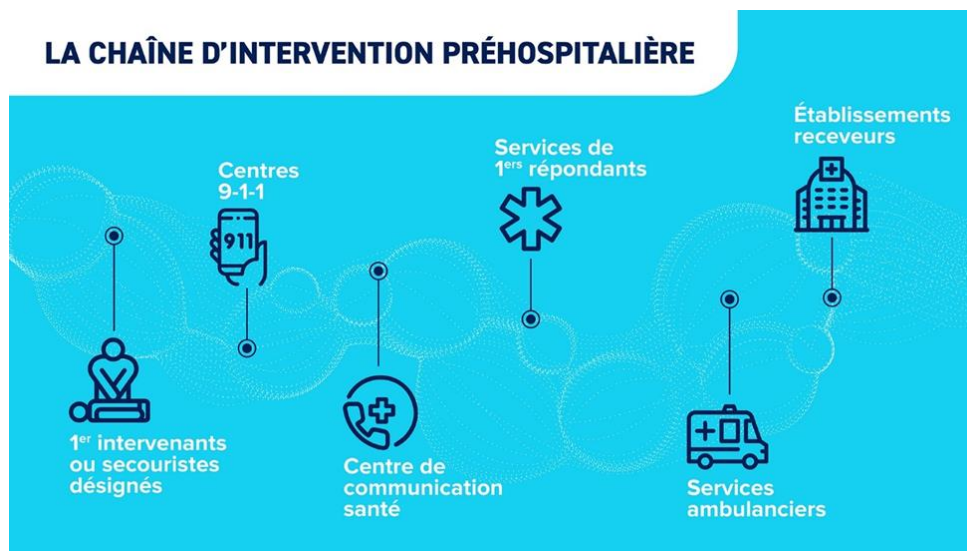
La structure organisationnelle comprend neuf directions dont les actions sont complémentaires :

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

Pour remplir sa mission, Urgences-santé s'appuie sur l'expertise de 1644 employés dévoués dont plus de 1000 paramédics, plus de 110 répartiteurs médicaux d'urgence et une moyenne de 100 employés de soutien. Viennent se joindre du personnel administratif, une équipe de professionnels aux spécialités variées ainsi que des gestionnaires chevronnés.

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.



Urgences-santé 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.

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 des paramédics en 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 International 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.

Urgences-santé compte aussi une unité de soutien clinique en vue d'une prise en charge optimale et différente de l'utilisateur par les bonnes ressources. Elle est constituée de paramédics et d'infirmiers(-ères).

Emplacements

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.

Également, la Direction de la logistique et le magasin, anciennement localisés au centre opérationnel Est, ont emménagé dans des locaux situés à proximité Quartier général, permettant de centraliser l'inventaire et de répondre aux besoins des Directions opérationnelles en centre opérationnel.



Le territoire desservi par Urgences-santé est d'une superficie de 744 km². Il comprend un réseau de transport routier avec une circulation dense. Urgences-santé travaille de concert avec l'ensemble des acteurs du réseau de la santé et plus spécifiquement avec les partenaires de Montréal et de Laval. Un important réseau de transport routier, ferroviaire, nautique et aérien comprenant un aéroport international, un réseau de métro souterrain de 71 kilomètres ainsi qu'un port d'envergure. Le territoire présente une circulation dense sur un réseau qui compte 24 ponts et 3 tunnels en plus d'une population importante et diversifiée et la présence de nombreuses tours de bureaux et de parcs industriels.

Bilan des mesures pour l'année 2023-2024

Le bilan du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024, qui couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, permet de constater que la majorité des mesures ont été réalisées. Il y a eu 27 mesures qui ont été réalisées ou partiellement réalisées sur 29 mesures prévues. Deux mesures ont toutefois dû être reportées à l'année 2024-2025. Cependant, il faut constater que des actions non prévues sont venues s'intégrer à l'année 2023-2024.

ACTIONS NON PRÉVUES, MAIS RÉALISÉES

L'année 2023-2024 marquait la production du rapport d'implantation du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE). En ce qui a trait aux objectifs poursuivis de taux de représentativité des personnes handicapées, Urgences-santé est fière d'avoir atteint la majorité des cibles fixées en 2020, soit dans quatre des cinq catégories d'emploi. Toutefois c'est dans la catégorie *personnels de la vente et des services* que la représentation de personnes handicapées en 2023 a diminué en comparaison à 2020. Des mesures de redressement, d'égalité des chances, ainsi que de consultations et d'information ont été identifiées dans le rapport transmis à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025 est arrimé au PAÉE en vigueur jusqu'en décembre 2026.



Dans le cadre de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle, Urgences-santé a fait don d'un défibrillateur externe automatique (DEA) à la Maison Intelligente de la Fondation Les Petits Rois le 22 mars 2024. 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 22 mars 2024 sur la page Facebook corporative.

De plus, Vania Aguiar, présidente de la Fondation Les Petits Rois a participé à une rencontre virtuelle avec les membres de la Direction des ressources humaines le 21 mars 2024. Elle a partagé son parcours et celui de la Fondation Les Petits Rois afin de permettre aux employés de la direction d'être sensibilisés à la campagne *J'ai ma place*; thème de la semaine de la déficience intellectuelle.

1- Mesure de promotion

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
<p>Méconnaissance de la population sur le potentiel, la réalité et les besoins des personnes handicapées.</p>	<p>Sensibiliser la population à la participation sociale des personnes handicapées. Lutter contre les préjugés et les situations de discrimination envers les personnes handicapées.</p>	<p>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 Les Petits Rois.</p>	<p>Tenir deux activités</p>	<p>RÉALISÉ En mai 2023, TVA Nouvelles a fait un reportage afin de découvrir le partenariat entre Urgences-santé et la Fondation Les Petits Rois. En juin 2023, une équipe de Radio-Canada s'est rendue au centre opérationnel Est et a réalisé un reportage sur les jeunes adultes de la Fondation Les Petits Rois et leur expérience de stage à Urgences-santé.</p>
	<p>Profiter de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de toute autre semaine thématique pour sensibiliser la population à la réalité des personnes handicapées.</p>	<p>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.</p>	<p>Quatre publications</p>	<p>RÉALISÉ Au total 6 publications cette année. Lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui s'est tenue du 1^{er} au 7 juin 2023, une publication a été faite incluant un lien pour trouver des idées d'actions qui peuvent faire la différence dans la vie de personnes en situation de handicap. Une communication a été partagée le 26 juillet 2023 afin de souligner la participation d'Urgences-santé pour la cause du Camp Papillon l'un des camps de vacances pour enfants vivant avec un handicap en Amérique du Nord. Une publication a été faite sur nos réseaux sociaux le dimanche 3 décembre 2023 en lien avec la Journée internationale des personnes handicapées. La participation d'Urgences-santé au Défi de l'ours polaire en février 2024 au profit des Olympiques spéciaux a aussi été communiquée sur les médias sociaux. De plus, le Parcours des héros au profit des Olympiques spéciaux a été le sujet d'une publication le 17 septembre 2023. Finalement, lors de la semaine québécoise de la déficience intellectuelle, une publication a été republiée par Urgences-santé afin de démontrer notre soutien et collaboration à la campagne <i>J'ai ma place</i>.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
	Sensibiliser des partenaires d'Urgences-santé à la réalité et aux besoins des personnes handicapées dans le secteur des soins préhospitaliers d'urgence.	Présenter à des partenaires les actions réalisées par Urgences-santé pour prévenir les préjugés et les situations de discrimination, notamment dans le cadre des services offerts.	Sensibilisation de deux partenaires au courant de l'année 2023-2024	RÉALISÉ PARTIELLEMENT En mars 2024 un partenaire du Centre de communication santé a été approché et une autre rencontre est prévue afin d'échanger davantage.
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 qui rassemble des athlètes vivant avec une déficience intellectuelle et des employés d'Urgences-santé qui font équipe ensemble pour compléter un parcours d'obstacles.	Minimum de 30 employés ayant participé aux activités	RÉALISÉ Participation d'Urgences-santé au Parcours des héros, organisé au profit des Olympiques spéciaux Québec, le 16 septembre 2023. Seize employés ont été impliqués. Au Défi de l'ours polaire, dix employés ont participé. Plus de dix employés côtoient Les Petits Rois en stage à la Direction de la logistique. Des activités sociales ont aussi lieu afin de rassembler des employés et les jeunes autistes et à déficience intellectuelle tel que le dîner pour souligner le départ pour les vacances d'été des Petits Rois.
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 publication	RÉALISÉ Un centre de kinésiologie a été créé en novembre 2022 au centre opérationnel Est afin d'agrandir l'offre de service auprès des employés. Les services offerts sont, entre autres, un Programme de réadaptation pour les employés ayant une condition médicale particulière, des entraînements privés supervisés par les kinésiologues. À noter que le Service santé mieux-être a réalisé cette année plus de 200 séances de réadaptation et d'accompagnement auprès d'employés. Lors de ces séances, il est discuté des moyens et outils disponibles. Une publication a été faite dans le journal interne d'Urgences-santé et des kiosques dans les centres opérationnels ont été faits afin de faire la promotion et répondre aux questions concernant le centre de kinésiologie ainsi que sur l'offre de service des kinésiologues incluant l'adaptation des environnements de travail.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
				<p>Un espace de stage dédié aux stagiaires Les Petits Rois a été aménagé, ainsi qu'à la cafétéria du quartier général, afin de favoriser leur intégration. Au retour des Petits Rois en septembre 2023, leur nouvel espace de stage au site Des Grandes Prairies, avec la collaboration de la Direction de la logistique, a été réfléchi afin de répondre à leurs besoins.</p>
<p>Présence inégale de représentations des personnes en situation de handicap dans les communications.</p>	<p>Refléter la diversité dans les outils et activités de sensibilisation du grand public et du personnel et dans les communications qui leur sont adressées.</p>	<p>Une activité par année qui expose une personne handicapée dans les activités de sensibilisation.</p>	<p>Activité réalisée</p>	<p>RÉALISÉ Le rapport annuel 2022-2023 présente des photos des Petits Rois et d'employés en situation de handicap.</p>

2- Mesure d’approvisionnement en biens et services accessibles

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
<p>Manque d’accessibilité des biens et services achetés ou loués par l’organisation.</p>	<p>Dispositions législatives à mettre en œuvre. Fait référence à l’article 61.3 de la Loi, qui porte sur l’approvisionnement accessible.</p>	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique d’approvisionnement - Politique lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats 	<p>Analyse complétée pour au moins une des deux politiques</p>	<p>RÉALISÉ Les documents pour les appels d’offres ont été adaptés et modifiés, afin d’assurer l’accessibilité lors d’acquisition de biens et services achetés ou loués. Lors de projets de constructions, les fournisseurs sont rencontrés afin que les travaux effectués prennent en considération les personnes ayant des limitations, des handicaps.</p>

3- Mesure d'accessibilité aux services offerts

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
La prise en charge des appels et des interventions auprès de personnes sourdes ou malentendantes et celles atteintes d'un trouble de la parole.	Diffuser la nouvelle instruction de travail auprès des répartiteurs médicaux d'urgence, des paramédics et des gestionnaires opérationnels de l'organisation.	Formation continue sur le système de relais vidéo SRV au Centre de communication santé. Diffuser l'instruction de travail.	Contenu intégré à la formation des intervenants	RÉALISÉ L'instruction de travail sur le système de relais vidéo est diffusée lors de la formation initiale des répartiteurs médicaux d'urgence (RMU). De plus, la formation est disponible et accessible en tout temps pour les RMU et les paramédics sur la plateforme Moodle.
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
Connaissance 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 posée 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 sont intégrées à la formation initiale des paramédics actuellement en refonte. L'instruction SRV mentionnée plus haut a été intégrée également. En mars 2024, deux outils supplémentaires conçus par la Fédération québécoise de l'autisme afin de sensibiliser les premiers intervenants d'urgence ont aussi été identifiés comme contenu pertinent à diffuser auprès des paramédics et l'ensemble du personnel d'Urgences-santé.


4- Mesure d'accessibilité à l'information et aux documents

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
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 	Les 2 gabarits sont développés et présentés aux utilisateurs	RÉALISÉ Lors des travaux de conception pour la nouvelle image de marque d'Urgences-santé, le choix de la typographie inclusive a été pris en compte, tous les gabarits ainsi que les images ont été revus.
	Offrir à l'interne un outil de diffusion d'information qui respecte les normes de communication universellement accessible.	Intégrer des critères d'accessibilité à la démarche de recherche d'un nouveau fournisseur Business TV.	Nouveau fournisseur identifié	RÉALISÉ Lors des travaux de conception pour la nouvelle image de marque d'Urgences-santé, le choix de la typographie inclusive a été pris en compte avec le fournisseur, ainsi que lors de la refonte du site intranet, des publications faites sur les BTV et dans le journal interne d'Urgences-santé.
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.	Respect des obligations	RÉALISÉ
	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.	Nombre de personnes formées	RÉALISÉ En mars 2023, l'équipe de la Direction des communications ainsi qu'un membre de l'équipe des ressources humaines avaient suivi une formation sur la conception d'outils de communication accessible. Cette année, l'équipe des communications a suivi une formation sur l'écriture inclusive. Au total, huit personnes ont été formées.

5- Mesure d'accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
<p>Manque d'accessibilité des personnes handicapées à certains lieux de travail.</p>	<p>Viser sur des parcours sans obstacle physique et une meilleure accessibilité lors de projets d'aménagement et de construction.</p>	<p>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.</p> <p>Prendre en considération les recommandations obtenues de la part de l'Institut Nazareth et Louis-Braille.</p>	<p>Nombre de pistes de solutions recueillies</p>	<p>RÉALISÉ</p> <p>Dans le cadre des projets de construction pour les salles de médicaments, le réaménagement des bureaux au quartier général, ainsi que pour les travaux du magasin, le volet de l'accessibilité a été vu avec les firmes d'ingénieurs et d'architectes.</p> <p>L'Office des personnes handicapées du Québec a été sollicité afin de recevoir des documents relatifs à l'accessibilité universelle.</p> <p>L'Office a transmis ces documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un éclairage inédit sur l'accessibilité des petits bâtiments ouverts au public; - Améliorer les conditions de vie des personnes handicapées; - Vers des parcours sans obstacle : éléments à considérer pour favoriser l'accessibilité des espaces publics extérieurs. <p>Lors de l'aménagement de la nouvelle salle de médicament, une rampe d'accès pour les fauteuils roulants a été ajoutée.</p>
<p>Les différents locaux ne sont pas tous facilement accessibles par les employés ayant un handicap.</p>	<p>Offrir un environnement de travail accessible.</p>	<p>Installer des dispositifs permettant l'ouverture des portes de façon automatique.</p> <p>Se tenir informer des produits et équipements disponibles pour améliorer l'accessibilité de nos locaux.</p>	<p>Nombre de dispositifs ajoutés</p>	<p>RÉALISÉ PARTIELLEMENT</p> <p>Aucun dispositif</p> <p>Une table à langer pour adulte a été installée dans l'une des salles de bain des hommes du deuxième étage au quartier général.</p> <p>Un banc de douche a été installé et une modification de la douche a été apportée afin qu'un employé en mobilité réduite puisse y avoir accès.</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 2024 ET COMMENTAIRES
Difficulté à rejoindre les personnes handicapées lors des processus de recrutement et activités d'attraction.	Collaborer avec les organismes spécialisés.	Revoir l'affichage des postes afin d'encourager l'embauche des personnes handicapées. Transmettre et échanger avec les organismes spécialisés lorsqu'on amorce un processus de recrutement.	Nombre de candidats référés par les organismes spécialisés	RÉALISÉ L'utilisation d'un visuel promotionnel diversifié et inclusif de recrutement est faite en tout temps. Un partenariat a été établi avec un organisme spécialisé en employabilité, Aim Croit. Ils ont d'ailleurs publié un texte et une photo le 26 avril 2023 sur leur page Facebook afin de souligner la collaboration concernant l'employabilité inclusive qui se réalise. Aim Croit a recommandé 17 candidats au courant de l'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. Intégration d'un plateau de travail avec la Fondation Les Petits Rois.	Accueillir 10 stagiaires en situation de handicap au courant de l'année	RÉALISÉ PARTIELLEMENT  Participation à la semaine DUOEMPLOI qui offre des stages exploratoires d'un jour permettant de vivre une journée dans un milieu de travail. Une stagiaire est venue découvrir l'emploi de chargé de projet le 2 juin 2023. Intégration du plateau de travail en mars 2023, avec six stagiaires de la Fondation Les Petits Rois, à raison de deux jours par semaine, et ce, pour les cinq prochaines années. Un petit roi s'est ajouté au groupe au début 2024. Au total, Urgences-santé a accueilli 8 stagiaires en situation de handicap en cours d'année.
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 d'auto-identification à compléter lorsqu'ils postulent.	Objectif intégré au plan stratégique adopté Pourcentage des candidats qui remplissent le questionnaire	RÉALISÉ Le Plan stratégique 2023-2027, soumis pour adoption au ministère de la Santé et des Services sociaux en juin 2023, comprend l'objectif suivant : 2.1 Favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion au sein du personnel, dont l'indicateur est le nombre d'embauches de clientèles sous-représentées sur le marché du travail. De plus, les engagements d'Urgences-santé en lien avec l'inclusion et la diversité en emploi ont été inscrits dans le Plan de développement durable 2023-2028 : objectif 3.2 Valoriser l'égalité et la diversité de notre

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
				<p><i>société</i>. L'action attendue est l'élaboration d'une stratégie liée à l'inclusion et à la diversité en emploi.</p> <p>Un formulaire d'auto-identification, du Programme d'accès à l'égalité en emploi, a été inséré dans les affichages. De plus, l'ajout en pied de page d'une note explicative avec en support, une vidéo qui provient de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse présentant ce qu'est un questionnaire d'auto-identification, l'importance de le remplir et les bénéfices de le faire.</p> <p>Toutefois, seulement 6 % des candidats remplissent le formulaire lors du dépôt de candidature.</p>
<p>Manque de sensibilisation des gestionnaires quant à l'embauche de personnes handicapées et leur maintien en emploi.</p>	<p>Sensibiliser et former le personnel responsable du processus de recrutement aux réalités des personnes handicapées.</p>	<p>Promouvoir des activités afin d'approfondir les connaissances et les habiletés du personnel responsable des processus de recrutement et d'intégration.</p>	<p>Tenir trois activités annuellement</p>	<p>RÉALISÉ</p> <p>Lors de la rencontre avec Aim Croit, deux gestionnaires responsables de processus de recrutement de l'organisation étaient présents.</p> <p>L'intégration du plateau de stage de la Fondation Les Petits Rois a permis de sensibiliser le comité directeur, le conseil d'administration ainsi qu'une dizaine de cadres de premier et de deuxième niveau.</p> <p>La formation de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse sur les accommodements raisonnables en emploi a permis à quatorze professionnels et gestionnaires d'améliorer leur connaissance sur le sujet.</p> <p>Un employé du Service acquisition de talents a participé au webinaire « La neuroinclusion en milieu de travail » le 19 mars 2024.</p>
	<p>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.</p>	<p>Appliquer avec diligence l'annexe de la convention collective des paramédics.</p>	<p>Pourcentage des employés ayant des limitations fonctionnelles qui sont relocalisés au sein de l'organisation.</p>	<p>RÉALISÉ</p> <p>Le comité a été maintenu cette année afin d'assurer la mise en place d'une procédure pour assurer une meilleure gestion des employés à relocaliser suivant un arrêt de travail ou une invalidité.</p> <p>Sur les huit employés relocalisés en 2023-2024, 50 % ont été replacés à l'interne et 50 % à l'externe.</p>

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 2024 ET COMMENTAIRES
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.	Plans de mesure d'urgence mis à jour Dépôt d'un plan illustrant l'emplacement des employés handicapés	REPORTÉ
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 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.	Maintien du déploiement des équipes spécialisées lors d'intervention en situation particulière	RÉALISÉ Acquisition de chaises de soulèvement et formation des paramédics utilisateurs. L'équipe spécialisée de l'unité de soutien opérationnel a amorcé un programme de maintien et rehaussement des compétences afin de mieux assister les personnes incapables de se mobiliser ou nécessitant une évacuation difficile vers l'hôpital.

8- Mesure d'information et de sensibilisation sur le plan d'action

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 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 et du comité responsable du plan.	Deux publications	RÉALISÉ Une publication a été faite dans le journal interne d'Urgences-santé afin de présenter les membres du comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Dans le cadre de la refonte du site intranet d'Urgences-santé, dans la section <i>Programmes et initiatives</i> , le comité de développement durable et le comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées ont un espace respectif afin de présenter le comité, le plan ainsi qu'y publier du contenu en lien avec le plan.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
				Cinq gestionnaires ont été rencontrés en cours d'année afin d'approfondir leur connaissance sur le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et l'apport nécessaire de leur direction ou service à la réalisation de certaines actions.
	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.	Consultation réalisée	RÉALISÉ PARTIELLEMENT Cette année les employés ont été consultés pour l'identification des valeurs organisationnelles ainsi que dans le cadre du plan stratégique. À noter que plusieurs informations ont été recueillies dans le cadre de ces exercices en lien avec les préoccupations et suggestions des employés concernant la diversité et l'inclusion. La stratégie a été déterminée cette année, soit la présence de membres du comité lors des kiosques de l'axe administratif en centre opérationnel. Toutefois, la présence du comité aux kiosques débutera en mai 2024.
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.	Plan d'action mis en ligne Nombre de publications	RÉALISÉ Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024 est disponible en ligne sur le site internet d'Urgences-santé. Une publication sur Facebook le 26 juin 2023 pour souligner le partenariat avec la Fondation Les Petits Rois et l'intégration du plateau de stage supervisé en milieu de travail. Belle occasion de permettre à la population de mieux connaître des actions réalisées en lien avec le plan.

9- Mécanisme de suivi et d'évaluation

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT DE RÉALISATION MARS 2024 ET COMMENTAIRES
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 comptes du plan d'action.	Présentation deux fois par année en cycle de gestion	RÉALISÉ Le plan d'action 2023-2024 a été présenté lors du cycle de gestion en mars 2023 et le bilan mi-année présenté en janvier 2024.

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 2024 ET COMMENTAIRES
<p>Connaissance limitée du niveau de satisfaction des personnes handicapées envers nos services.</p>	<p>Valider auprès des usagers leur niveau de satisfaction.</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>	<p>Moyen identifié</p>	<p>RÉALISÉ</p> <p>Le sondage de satisfaction effectué pour Urgences-santé en 2022-2023 a intégré trois questions qui ont permis d'obtenir les résultats suivants :</p> <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 ce handicap - 79 % sont satisfaits des services offerts pour contrer les obstacles rencontrés en lien avec leur handicap <p>Le sondage de satisfaction est réalisé aux deux ans. Les questions seront maintenues dans le sondage 2024-2025.</p> <p>Une rencontre avec un organisme public qui a déployé un moyen pour lequel nous voulions en apprendre davantage. Les échanges sur les bonnes pratiques sont utiles afin d'identifier ce qui correspond à la capacité et les besoins d'Urgences-santé.</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>	<p>Nombre de directions informées</p>	<p>RÉALISÉ</p> <p>Quatre directions informées.</p>

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025

Urgences-santé choisit encore cette année d'élaborer un plan d'action annuel, tout en mettant en œuvre des mesures qui s'inscrivent dans les engagements à long terme d'Urgences-santé envers les personnes handicapées. Le plan 2024-2025 contient le même nombre de mesures que l'an dernier, c'est-à-dire 29 mesures.

Le bilan des réalisations 2023-2024 présenté ci-haut et le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025 certifient de la volonté d'Urgences-santé de faire évoluer ses activités vers une plus grande participation des personnes handicapées. 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 Urgences-santé 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. Le plan est en cohérence avec le Programme d'accès à l'égalité en emploi en vigueur et prend en considération les propositions soumises par l'Office des personnes handicapées dans la lettre de rétroaction sur le Plan d'action 2023-2024. L'Office suggérait de :

- Réfléchir à la possibilité d'inscrire des actions en lien avec le Centre de communication santé qui est directement lié à l'offre de service, afin de favoriser une approche adaptée aux besoins de la clientèle handicapée;
- Ajouter des mesures faisant état de collaborations avec des organismes communautaires ou provenant du réseau de la santé et des services sociaux.

C'est donc en lien avec ces propositions que des mesures d'accessibilité aux services offerts ont été ajoutées.

Urgences-santé a revisité en cours d'année ses valeurs et son Plan stratégique 2023-2027 a été déposé à l'Assemblée nationale le 28 mars 2024. C'est dans un esprit de cohérence avec le Plan stratégique 2023-2027, le Plan de développement durable 2023-2028 et le Plan d'action corporatif 2023-2025 que les mesures ci-dessous ont été déterminées. Assurer une cohésion entre les grands plans structurants de l'organisation est une priorité et sollicitera, entre autres, l'implication des membres du comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

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 Les Petits Rois.	- Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées - Direction des communications	Tenir deux activités	DÉCEMBRE 2024

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
	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.	- Direction des communications - Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	6 publications	EN CONTINU
	Sensibiliser des partenaires d'Urgences-santé à la réalité et aux besoins des personnes handicapées dans le secteur des soins préhospitaliers d'urgence.	Présenter à des partenaires les actions réalisées par Urgences-santé pour prévenir les préjugés et les situations de discrimination, notamment dans le cadre des services offerts.	- Équipe affaires institutionnelles et partenariats	Sensibilisation de trois partenaires au courant de l'année 2024-2025	FÉVRIER 2025
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 qui rassemble des athlètes vivant avec une déficience intellectuelle et des employés d'Urgences-santé qui font équipe ensemble pour compléter un parcours d'obstacles. Tenir une activité organisée avec Altergo soit Parle-moi de toi ou Expérimentation de situation de handicap. Prendre connaissance de la liste des webinaires offerts par le Secrétariat du Conseil du trésor et voir si des contenus peuvent être pertinents pour sensibiliser les employés d'Urgences-santé.	- Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées - Direction des communications - Direction générale	Minimum de 100 employés ayant participé aux activités	EN CONTINU

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. Prioriser cette année un rappel des deux documents produits par l'Office soit : <ul style="list-style-type: none"> - L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées - Guide d'accompagnement mobiliser urbain - Guide d'accompagnement -volet équipement de bureau 	<ul style="list-style-type: none"> - Service de l'approvisionnement - Services techniques 	Rappel fait une fois par année auprès des équipes	EN CONTINU

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 celles atteintes d'un trouble de la parole.	Diffuser l'instruction de travail auprès des répartiteurs médicaux d'urgence, des paramédics et des gestionnaires opérationnels de l'organisation.	Formation continue sur le Système de relais vidéo SRV au Centre de communication santé. Faire un rappel sous forme de capsule vidéo que l'on fera jouer lors de breffage. Demander la participation d'un organisme soutenant la cause des personnes en limitations auditives et de la parole.	<ul style="list-style-type: none"> - Direction du centre de communication santé - Direction de la gestion des effectifs - Direction des ressources humaines 	Nombre de breffage où la capsule a été présentée aux paramédics et aux répartiteurs médicaux d'urgence	MARS 2025

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.	- Équipe affaires institutionnelles et partenariats	Adapter et former des personnes handicapées avec la formation Héros urbain	FÉVRIER 2025
Connaissance 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. L'an dernier, deux outils supplémentaires de la Fédération québécoise de l'autisme ont été identifiés pour lesquels des actions de communication seront déployées cette année, soit : - Affichette de porte intérieure - Autocollant qu'une personne autiste pourrait mettre dans la vitre de son véhicule ou dans une fenêtre pour s'identifier en cas d'urgence.	- Direction de la gestion des effectifs - Direction des ressources humaines	Éléments de formation intégrés	EN CONTINU
Connaissance des répartiteurs médicaux d'urgence pour traiter un appel provenant d'une personne en situation de handicap.	Améliorer nos techniques de traitement d'un appel auprès d'une personne handicapée.	Valider auprès de l'International Academies of Emergency Dispatch (IAED) s'il y a des contenus de formation disponible concernant le traitement d'un appel provenant d'une personne handicapée.	- Direction des soins - Direction du centre de communication santé	Validation complétée	AOÛT 2024
Méconnaissance des appelants sur le déroulement d'un appel au Centre de communication santé.	Démystifier un appel au Centre de communication santé.	Préparer du contenu de présentation afin de rencontrer des personnes handicapées et présenter comment se déroule un appel avec les répartiteurs médicaux d'urgence.	- Direction des soins - Direction du centre de communication santé	Présentation approuvée	FÉVRIER 2025

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
		Planifier un webinaire en collaboration avec la COPHAN.	- Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées		

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.	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.	- Bureau de la gestion de l'information	Un rappel est fait à tous les membres de l'équipe une fois par année	EN CONTINU
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 internet. Statuer sur le style d'écriture inclusive par Urgences-santé.	- Direction des communications	Site Web conforme	EN CONTINU
Accessibilité à des ressources documentaires adaptées pour les employés d'Urgences-santé.	Favoriser l'accès à des bases de données documentaires et des ressources adaptées aux personnes handicapées.	Ajout au centre de documentation d'Urgences-santé d'un service de recherche documentaire sur l'intranet grâce à un formulaire d'entretien de références et un accès libre aux ressources disponibles, notamment le portail de Service documentaire du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal.	- Bureau de la gestion de l'information	Mise en place du formulaire et des liens sur l'intranet	JUILLET 2024
Accessibilité à des ressources documentaires spécialisées pour les employés d'Urgences-santé.	Favoriser l'accès à la littérature scientifique ou d'intérêt abondant des sujets en lien avec les personnes handicapées.	Ajout au centre de documentation d'Urgences-santé d'un service de veille informationnelle personnalisée.	- Bureau de la gestion de l'information	Mise en place du formulaire sur l'intranet	JUILLET 2024

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.	Augmenter le niveau de connaissance de l'équipe des services techniques sur l'accessibilité universelle.	Solliciter un organisme tel que Société logique afin d'obtenir des commentaires et pistes de solution au sujet de l'accessibilité lors de travaux de réaménagement ou de construction. Se tenir informer des outils qui peuvent être développés et rendus disponibles par le COPHAN en matière d'accessibilité universelle.	- Direction de la logistique - Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Nombre de pistes retenues	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. Se tenir informer des produits et équipements disponibles pour améliorer l'accessibilité de nos locaux.	- Direction de la logistique	Liste des équipements ajoutés	EN CONTINU

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 de recrutement et activités d'attraction.	Collaborer avec les organismes spécialisés.	Revoir l'affichage des postes afin d'encourager l'embauche des personnes handicapées. Transmettre et échanger avec les organismes spécialisés lorsqu'on amorce un processus de recrutement. Envisager des sources alternatives qui mettent l'accent sur la diversité des candidats lors d'un recrutement de talents.	- Service acquisition de talents	Nombre d'organismes spécialisés comme collaborateur	EN CONTINU

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
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. Maintien d'un plateau de travail avec la Fondation Les Petits Rois. Évaluer la possibilité d'accueillir un second groupe de petits rois à Urgences-santé.	- Direction des ressources humaines	Inscription faite à Duo emploi Évaluation terminée	OCTOBRE 2024
Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail.	Augmenter la représentation des personnes handicapées au sein de notre main-d'œuvre.	Améliorer la compréhension des candidats envers le questionnaire d'auto-identification à compléter lorsqu'ils postulent.	- Direction des ressources humaines	80 % des candidats le complètent lorsqu'ils postulent	DÉCEMBRE 2024
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. Inciter des employés de la Direction des ressources humaines et des gestionnaires recruteurs à suivre la formation <i>Recruter sans discriminer</i> de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Former des gestionnaires sur les biais inconscients et sur la manière de créer des environnements de travail inclusifs.	- Direction des ressources humaines	60 employés ayant reçu de la formation	MARS 2025

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.	- Direction de la logistique	Mise à jour complétée et personnel informé	MARS 2025
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.	Déploiement du projet pilote d'une chaise de soulèvement afin qu'un paramédic seul puisse aider une personne qui est au sol, à se relever. Trois chaises seront réparties aux membres de l'équipe de paramédic régulateur afin d'assurer une couverture optimale du territoire desservi. 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 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 et du comité responsable du plan sur la page intranet développée en 2023-2024.	- Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées - Direction des communications	Bonifier le contenu de la section Programme et initiative section comité du Plan	EN CONTINU

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
				d'action à l'égard des personnes handicapées de l'intranet	
	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.	Suivre la stratégie d'assurer une présence au calendrier des kiosques de l'axe administratif afin de consulter les employés.	<ul style="list-style-type: none"> - Directions de l'axe administratif - Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 	Quatre présences en kiosque au courant de l'année	NOVEMBRE 2025
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.	<p>Mettre en ligne dès l'adoption du plan d'action.</p> <p>Publication sur la page Facebook corporative sous forme de jeu-questionnaire.</p> <p>Rédiger un article à faire paraître dans l'infolettre de la COPHAN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des communications - Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 	Trois actions réalisées	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.	Présentation en cycle de gestion de la reddition de comptes du plan d'action.	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 en cycle de gestion	EN CONTINU
	Explorer la structure du comité afin d'assurer l'efficacité.	Évaluer les avantages et inconvénients du maintien d'un comité spécifiquement dédié au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> - Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 	Recommandation déposée	AOÛT 2024

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
		versus joindre un comité conjoint en matière de diversité et d'inclusion.	- Direction générale – axe administratif		

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 nos services.	Valider auprès de nos usagers en situation de handicap leur niveau de satisfaction face aux services reçus.	Identifier un moyen pour recueillir de l'information sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de réception de nos services. Maintenir l'intégration de questions à l'intention des personnes en situation de handicap dans le sondage de satisfaction de la clientèle. Le sondage a lieu tous les deux ans. Cette année le sondage aura lieu.	- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services - Direction des communications - Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Résultats du sondage	MARS 2025
Méconnaissance de l'article 61.2 : la clause d'impact.	Mieux connaître la clause et son utilisation à Urgences-santé.	Informar les directions sur le 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.	- Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées - Direction générale	Nombre de directions informées	NOVEMBRE 2024

Plaintes

Conformément à la *Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, 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 2023 et le 19 mars 2024, 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.

Accommodements

Afin d'accommoder le personnel atteint 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 2023-2024, le Service santé mieux-être a réalisé plus de 200 séances de réadaptation et d'accompagnement pour assurer un retour au travail réussi et durable. Ces interventions visent notamment à renforcer les capacités fonctionnelles, physiques et psychologiques et prévenir les rechutes. Dans certains cas, à la suite d'une exposition à un événement à potentiel traumatique, des employés seront accompagnés dans une démarche d'exposition graduelle à des stressors impliqués. Par ailleurs, 51 évaluations ergonomiques de poste de travail ont été effectuées à la suite desquels des aménagements du milieu ont été faits, des conseils donnés et des équipements prêtés pour permettre un maintien en poste. Durant cette période, de nouvelles limitations permanentes ont été émises pour 12 employés et 8 personnes ont été relocalisées dans un autre titre d'emploi respectant leurs limitations fonctionnelles.

Adoption et publication du plan d'action

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025 d'Urgences-santé a été adopté par le comité de direction le 10 avril 2024 et présenté au conseil d'administration pour information. Ce plan d'action sera rendu public sur le site Web 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.