



Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027

Document rédigé par Elaine Auger
Conseillère principale
Direction des ressources humaines
Mars 2026

Cette publication est également accessible à l'adresse
www.urgences-sante.qc.ca, sous la rubrique « À propos de nous/Publications »
Dépôt légal – 2026
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-555-03462-4 (format PDF)
© Gouvernement du Québec, 2026
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	6
Secteur d'activité.....	7
Emplacements	10
Bilan des mesures pour l'année 2025-2026	11
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027	22
Reddition de compte 2025-2026.....	27
Adoption et publication du plan d'action.....	27

Introduction

Urgences-santé réaffirme sa volonté de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans son secteur d'activité, et est fière de présenter son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027.

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, à titre d'organisme public, produit et publie annuellement un plan d'action visant à réduire ces obstacles. Les secteurs visés comprennent les services préhospitaliers d'urgence, notamment le Centre de communication santé et le transport ambulancier.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027 est rédigé dans le respect des éléments contenus au décret 655-2021, adopté par le gouvernement du Québec en mai 2021, 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 aux services offerts ;
- des mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi ;
- des mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations ;
- des mesures d'accessibilité à l'information et aux documents ;
- 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.

Sa rédaction a été effectuée 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

Le comité est constitué de quatre personnes qui sont responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Nom	Titre d'emploi	Direction
Alain Dubé	Chef de service, Approvisionnement	Direction des finances
Elaine Auger	Conseillère principale en gestion des ressources humaines	Direction des ressources humaines
Jean Hudon	Agent de gestion des immeubles, Services techniques	Direction de la logistique
Diane Gaboriau	Secrétaire exécutive	Direction des ressources humaines

Conformément à l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, Urgences-santé a désigné Elaine Auger, conseillère principale en gestion des ressources humaines, responsable de la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et de sa reddition de comptes annuelle. Il est possible de communiquer avec Elaine Auger, par téléphone au 514-723-5600 poste 5618 ou, par courriel, à l'adresse suivante elaine.auger@urgences-sante.qc.ca.

Personnes consultées pour la rédaction du plan d'action

Le plan a été soumis à la conseillère de l'Office des personnes handicapées du Québec.

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

- Roxane Gibeau, directrice générale adjointe – Axe administratif
- Annie Mathieu, directrice des ressources humaines
- Stéphane Smith, directeur des communications
- Jean-Pierre Rouleau, commandant au centre de communication santé, Direction centre de communication santé
- Jonathan Bilodeau, commandant gestion des équipes spécialisées, Direction des interventions
- James-Anthony D Roy, chef de service centre opérationnel Ouest, Direction de la gestion des effectifs
- Joey Ouellet, chef de service centre de formation, Direction des ressources humaines
- Josée Gauthier Tétreault, chef de service des services techniques
- Michel Valotaire, conseiller principal, Stratégies, performance et recherche
- Gabrièle Berger, conseillère en communication, Direction des communications
- Sara Homayounfar, conseillère planification, Affaires institutionnelles et recherches

Portrait de l'organisation

Urgences-santé est la seule organisation publique de services préhospitaliers d'urgence au Québec. Elle traite plus de 40 % des appels d'urgence de la province et dessert exclusivement les îles de Montréal et de Laval, là où se trouve 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 services 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

Favoriser un développement visionnaire du préhospitalier, en mettant le personnel et la clientèle au cœur des décisions.

Valeurs

Les actions et les décisions d'Urgences-santé sont guidées par des valeurs de bienveillance, de collaboration et d'engagement issues de notre culture organisationnelle.

- La bienveillance est la valeur phare au cœur même de la mission de l'organisation sur laquelle reposent notre offre de service, nos activités et nos relations quotidiennes. La bienveillance, c'est une disposition qui nous permet d'être à l'écoute de l'autre, de faire preuve de compréhension et d'indulgence.
- La collaboration est la valeur qui reflète la mise en commun de nos savoirs et de nos compétences. La collaboration sert à bâtir des relations de confiance et d'entraide qui permettent de réaliser des objectifs partagés. Collaborer, c'est unir des professionnels, des organisations et développer de nouvelles expertises pour offrir des services de qualité et efficaces.
- L'engagement est la valeur que l'on accorde à notre implication et notre développement. L'engagement, c'est faire partie d'une organisation et accomplir pleinement nos fonctions dans le respect des normes et des attentes. S'engager, c'est également contribuer à un climat de travail sain et respectueux.

Gouvernance, structure et effectifs

Le conseil d'administration d'Urgences-santé constitue son instance de gouvernance supérieure.

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

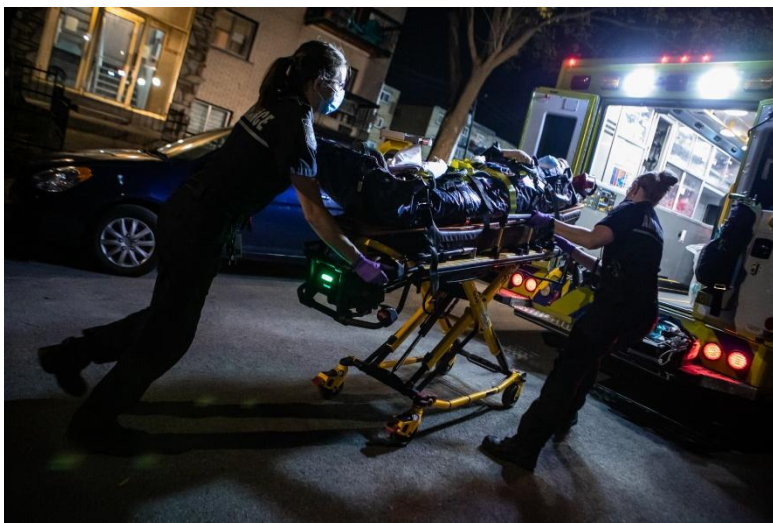
Pour remplir sa mission, Urgences-santé s'appuie sur l'expertise de 1675 membres du personnel dévoués, dont plus de 1000 paramédics, 126 répartitrices et répartiteurs médicaux d'urgence et 135 personnes pour le personnel de soutien. À ceux-ci, viennent se joindre le personnel administratif, l'équipe professionnelle aux spécialités variées ainsi que 112 gestionnaires.

Secteur d'activité

Urgences-santé exerce sur le territoire de Montréal et de 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.

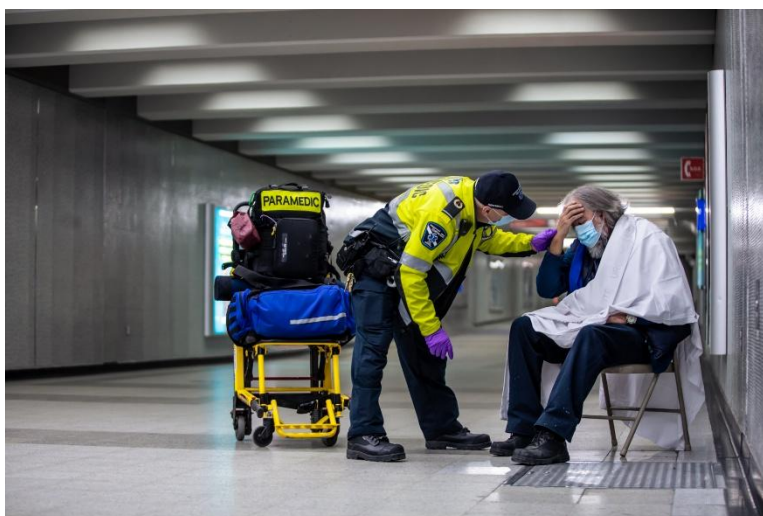


Le transport ambulancier est assuré depuis un lieu public ou privé vers l'établissement le plus approprié à la condition du patient. Urgences-santé effectue également le transport de patients entre les différents établissements du réseau de la santé afin d'assurer la continuité des soins et des services offerts aux patients.



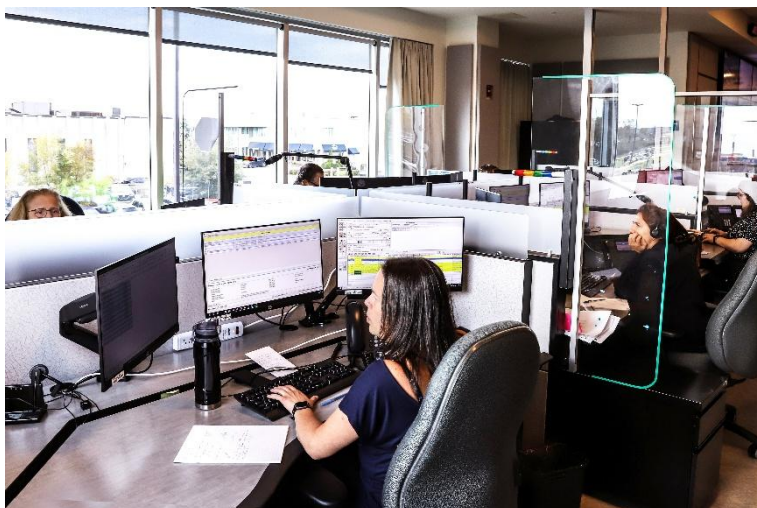
Les services préhospitaliers d'urgence correspondent à l'intervention rapide visant à prodiguer les soins préhospitaliers nécessaires et, au besoin, à assurer le transport du patient vers le centre hospitalier le plus approprié à sa condition, tout en tenant compte de la capacité d'accueil des établissements.

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. 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 convient de préciser que l'unité de soutien opérationnel intervient en appui aux paramédics lors d'interventions où l'évacuation des usagers et des usagères s'avère plus complexe. Elle dispose d'équipements spécialisés permettant d'assurer un déplacement sécuritaire et optimisé.

Urgences-santé dispose également d'une unité de soutien clinique visant une prise en charge optimale et adaptée des usagers et des usagères, en les orientant vers les ressources appropriées. Cette unité est composée de personnel paramédical ainsi que de personnel infirmier.



Emplacements

Pour déployer l'offre de service, les membres du personnel 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
2700 avenue Jacques-Bureau
Laval (Québec) H7P 6B3

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 pratique.

De plus, la Direction de la logistique et le magasin, auparavant situés au centre opérationnel Est, ont été relocalisés dans des locaux à proximité du quartier général, ce qui permet de centraliser l'inventaire et de mieux répondre aux besoins des directions opérationnelles.

Bilan des mesures pour l'année 2025-2026

Le plan 2025-2026 comprenait vingt-huit (28) mesures. 80% des activités planifiées ont été réalisées totalement ou partiellement (1 reportée et 4 abandonnées).

ACTIONS NON PRÉVUES, MAIS RÉALISÉES

Dans le cadre de ses initiatives visant à favoriser l'accessibilité à l'emploi, notamment en matière de recrutement, Urgences-santé a pris part, pour une deuxième année consécutive, au projet *Vocatio* mené en collaboration avec le Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO). Ce projet consiste à intégrer, dans la pratique des conseillers et conseillères en orientation et en emploi des organismes membres du RSSMO, des casques de réalité virtuelle proposant des vidéos immersives présentant différents métiers. L'équipe d'acquisition de talents d'Urgences-santé a également participé à cette démarche. Cette approche novatrice permet d'offrir une vitrine complémentaire aux modes traditionnels d'affichage de postes. Urgences-santé y voit une avenue prometteuse pour rendre ses processus de recrutement plus accessibles, notamment pour les personnes en situation de handicap, ainsi que pour d'autres groupes sous-représentés sur le marché du travail.

La confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) a produit un guide sur l'accessibilité universelle. À l'automne 2025, il a été partagé au sein de l'organisation, principalement pour la section comportant des fiches thématiques visant l'approvisionnement accessible, la communication orale, écrite et numérique, l'emploi, les mesures d'urgence et l'environnement bâti.

Un membre du personnel d'Urgences-santé a participé au programme *MentorHabilités* 2025 en collaboration avec le ROSEPH.



À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui s'est tenue du 1^{er} au 7 juin 2025, le matériel promotionnel produit par l'Office des personnes handicapées a contribué à sensibiliser le personnel d'Urgences-santé. Des affiches et des dépliants ont été distribués au quartier général ainsi que dans les centres opérationnels.

Toujours à l'automne 2025, cinq (5) conseillères en gestion des ressources humaines ont participé à des webinaires offerts par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse dans le cadre de la série *Midi-Handicap en emploi*. Parmi les thèmes abordés figuraient notamment :

- La prévention de la discrimination, qu'elle soit directe, indirecte ou systémique, lors du processus d'embauche : Comment éviter les faux pas ?
- L'utilisation d'un formulaire médical préembauche : Les bonnes et mauvaises pratiques.

Aussi, à cette même période, l'Office a transmis une lettre à Urgences-santé informant de la parution du bilan 2020-2024 sur la mise en œuvre des responsabilités des ministères et des organismes publics à l'égard de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. La lettre y précisait une recommandation pour laquelle Urgences-santé a pris acte immédiatement en ajoutant l'évaluation de son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans le Plan pluriannuel d'évaluation 2025 à 2028 lors de la mise à jour annuelle.

Dans la prochaine section du document présentant les mesures planifiées pour 2026-2027, la réalisation de l'évaluation est inscrite parmi les mesures de suivi et d'évaluation.

Mesure de promotion

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	
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.	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.	Direction des communications Comité du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	3 publications au courant de l'année 2025-2026	RÉALISÉE Quatre publications ont été partagées sur les réseaux sociaux.
	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.	Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées Équipe affaires institutionnelles et partenariats	Sensibilisation de trois partenaires au courant de l'année 2025-2026	RÉALISÉE Trois partenaires ont été sensibilisés cette année
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.	Participer pour une deuxième année au Défi Marche des petits rois. Participer au défi de l'ours polaire.	Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Minimum de 50 membres du personnel participants	RÉALISÉE Plus de 55 membres du personnel ont participé au courant de l'année aux activités et ont ainsi côtoyé des personnes handicapées. De plus, des campagnes de levée de fond ont eu lieu pour les deux événements qui étaient prévus soit le Défi 5km Marche des petits rois et le défi de l'ours polaire.

Mesure d’approvisionnement en biens et services accessibles

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	RÉSULTAT
Manque d’accessibilité des biens et services achetés ou loués par l’organisation.	Mettre en œuvre les dispositions législatives. En référence à l’article 61.3 de la Loi, qui porte sur l’approvisionnement accessible.	Faire connaître le guide sur l’approvisionnement accessible élaboré par l’Office des personnes handicapées à l’intention des ministères et organismes à tout membre du personnel impliqué dans les processus d’achat et d’approvisionnement. L’approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées - Guide d’accompagnement mobiliser urbain. Guide d’accompagnement -volet équipement de bureau.	Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées Direction des finances	Rappel fait une fois par année auprès des équipes.	RÉALISÉE Le rappel a été fait auprès des équipes directement impliquées : - Services techniques - Service Approvisionnement
		Conscientiser les gestionnaires sur la volonté de l’organisation d’améliorer l’accessibilité des biens, équipements, des installations et des services aux personnes handicapées.	Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées Direction des finances	Activité de sensibilisation réalisée.	RÉALISÉE PARTIELLEMENT La sensibilisation s’est faite lors d’une rencontre entre gestionnaires du service d’approvisionnement et des Services techniques.

Mesure d’accessibilité aux services offerts

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	RÉSULTAT
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. Demander la participation d’un organisme soutenant la cause des personnes en limitations auditives et de la parole.	Direction du centre de communication santé Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées	Rappel effectué.	RÉALISÉE Le rappel a eu lieu dans le cadre des briefings du centre de communication santé du 20 au 27 février 2026.
Difficulté d’accès à la formation Héros urbain offerte à la communauté 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. (Aux différents types d’incapacité).	Équipe affaires institutionnelles et partenariats Direction des interventions, Services spécialisés, Unité de réponse à la communauté	Adapter et former des personnes handicapées avec la formation Héros urbain.	RÉALISÉE PARTIELLEMENT 9 personnes atteintes de déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l’autisme ont suivi la formation.

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	RÉSULTAT
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. 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	RÉALISÉE L'outil produit par la Fédération de l'autisme a été affiché dans la salle de breffage des trois centres opérationnels. Les outils sont intégrés au contenu de formation disponible aux paramédics.
		Prendre connaissance des activités de sensibilisation et de formation offertes par le Centre Raymond-Dewar et identifier le besoin des paramédics pour des notions en langage des signes	Direction des ressources humaines Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Soumission obtenue et cueillette d'information auprès de 30 paramédics complétée.	RÉALISÉE PARTIELLEMENT La soumission a été obtenue. Toutefois, le contexte de grève des paramédics n'a pas permis leur implication.

Mesure d’accessibilité à l’information et aux documents

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	RÉSULTAT
Accessibilité des documents et outils de communication non constante.	Favoriser la conception d’outils de communication universellement accessibles.	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	Rappel une fois par année	RÉALISÉE
		Former le personnel sur le style d’écriture inclusive à préconiser par Urgences-santé.	Direction des communications	Nombre de personnes formées	RÉALISÉE 30 personnes formées
		Assurer une vigie sur les éléments d’accessibilité sur le site web et la page intranet.	Direction des communications	Identification d’une personne responsable de la vigie.	RÉALISÉE Une conseillère en communication a été désignée comme personne responsable de la vigie.
Accessibilité des documents et outils de communication non constante.	Favoriser la conception d’outils de communication universellement accessibles.	Évaluer l’accessibilité du document émis lors du traitement des demandes d’accès.	Bureau de la gestion de l’information	Recommandation déposée.	RÉALISÉE PARTIELLEMENT L’évaluation a été complétée et a démontré que le document est accessible.
		Inventorier les moyens qui seraient plus accessibles si nécessaire.			

Mesure d’accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	RÉSULTAT
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 l’organisme Société logique afin d’obtenir des commentaires et pistes de solution au sujet de l’accessibilité lors de travaux de réaménagement ou de construction.	Direction de la logistique Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées	Nombre de pistes retenues	RÉALISÉE Dans le cadre de la construction du centre opérationnel Nord, situé à Laval, la Société Logique a été sollicitée.
Les différents locaux ne sont pas tous facilement accessibles par le personnel 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	Trois dispositifs installés	RÉALISÉE PARTIELLEMENT Les dispositifs ont été achetés toutefois ils n’ont pas été installés avant le 31 mars 2026
Difficultés liées à l’accessibilité à des biens et services pour les personnes handicapées à l’emploi d’Urgences-santé	S’assurer que les personnes handicapées possèdent l’information pertinente concernant les services offerts en matière d’accessibilité, de sécurité et d’ergonomie.	Instaurer une section « Services aux personnes handicapées » de l’intranet d’Urgences-santé	Direction des ressources humaines Direction des communications	Section « Services aux personnes handicapées » de l’intranet en fonction.	ABANDONNÉE

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
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. Participer au Programme de Formation préparatoire au travail avec l’École Marguerite De-Lajemmerais.	Direction des ressources humaines Direction de la logistique	Les 3 activités réalisées.	RÉALISÉE Dans le cadre du Duo emploi 2025, Urgences-santé a reçu trois stagiaires. Le plateau avec les petits rois s’est poursuivi toute l’année. Un groupe d’étudiants de l’École Marguerite De-Lajemmerais du programme de formation préparatoire au travail est venu faire de l’observation d’une demi-journée à la remise en service des véhicules préhospitaliers.
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’autoidentification à compléter lorsqu’ils postulent.	Direction des ressources humaines	Publication d’un article dans l’un des outils de communication interne d’Urgences-santé.	ABANDONNÉE Dans le contexte du gel d’embauche, cette action n’a pu être réalisée.
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.	Former des gestionnaires sur les biais inconscients, formation offerte par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.	Direction des ressources humaines	Date de la formation.	ABANDONNÉE Dans le contexte de négociation cette année, la disponibilité limitée des gestionnaires n’a pas permis la tenue de cette activité

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	RÉSULTAT
Manque de connaissance au sujet de l’affichage d’une offre d’emploi inclusive du personnel des ressources humaines responsable des processus d’embauche.	Augmenter le niveau de connaissance du personnel des ressources humaines en matière d’affichage de poste inclusif	Partager l’outil du ROSEPH sur l’affichage d’une offre d’emploi inclusive.	Direction des ressources humaines	Outil partagé et identification de piste d’amélioration des affichages actuels pour les rendre plus inclusifs.	RÉALISÉE L’outil a été partagé à l’équipe d’acquisition de talents

Mesure d’adaptation aux situations particulières : Situation d’urgence, de Santé publique, de Sécurité civile

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	RÉSULTAT
Adaptation du 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 effectuée.	RÉALISÉE Le service des mesures d’urgence est désormais responsable de la sécurité à Urgences-santé. Un plan de mesures d’urgence (PMU) – sécurité interne a été créé, incluant un plan d’évacuation tenant compte de la réalité et des besoins des personnes en situation de handicap.
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 une vigie sur les équipements mis en place et les besoins éventuels.	Direction des interventions, Services spécialisés, Unité de réponse à la communauté	Un rappel fait aux paramédics une fois par année sur les outils à leur disposition.	REPORTÉE Étant donné le contexte de grève, le rappel n’a pu être fait aux paramédics

Mesure d’information et de sensibilisation sur le plan d’action

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	RÉSULTAT
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 et par les outils de communication interne.	Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées Direction des communications	Vox pop réalisé et diffusé.	RÉALISÉE Le vox pop a été réalisé et diffusé à l’interne
Manque d’accès pour le personnel d’Urgences-santé de soumettre leurs idées afin d’améliorer l’inclusion des personnes handicapées chez Urgences-santé.	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.	Mettre en place une boîte à commentaires et suggestions.	Comité du plan d’action à l’égard des personnes handicapées Direction des communications	Outil mis en place.	RÉALISÉE Une boîte à suggestion est en place depuis décembre 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.	Mettre en ligne dès l’adoption du plan d’action. Rédiger un article à faire paraître dans l’infolettre de la COPHAN.	Comité du plan d’action à l’égard des personnes handicapées	Deux actions réalisées.	RÉALISÉE PARTIELLEMENT Le plan a été mis en ligne. Toutefois, la publication d’un article en partenariat avec la COPHAN n’a pas été réalisée.

Mécanisme de suivi et d’évaluation

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	RÉSULTAT
Concrétisation des actions identifiées dans le Plan d’action à l’égard des personnes handicapées afin de réduire les obstacles.	Présenter en cycle de gestion la reddition de comptes du plan d’action.	Présenter en cycle de gestion la reddition de comptes du plan d’action.	Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées	Présentation deux fois par année en cycle de gestion	RÉALISÉE

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
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.	Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées	Moyen identifié	ABANDONNÉE
Méconnaissance de l’article 61.2 : la clause d’impact.	Connaître davantage la clause et son utilisation à Urgences-santé.	Informer les directions sur le Guide d’application de la clause d’impact sur les personnes handicapées (Gouvernement du Québec 2018).	Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées	Rappel effectué	RÉALISÉE

Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2026-2027

Cette année le plan comprend seize (16) mesures.

Les initiatives présentées démontrent l’engagement d’Urgences-santé à réduire les barrières qui peuvent nuire à la participation pleine et entière des personnes handicapées.

Mesure de promotion

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance du personnel d’Urgences-santé et de la population sur les réalités et les besoins des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel et la population aux réalités et aux besoins des personnes handicapées	Faire des communications pour les journées et semaines thématiques (ex. : Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées.)	Direction des ressources humaines	Faire trois publications	JANVIER 2027
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.	Participer pour une troisième année au Défi Marche des petits rois. Participer au défi de l’ours polaire. Participer à l’activité avec le Camp papillon et les services préhospitaliers d’urgence	Comité du plan d’action à l’égard des personnes handicapées	Minimum 50 membres du personnel participants	MARS 2027

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.	Mettre en œuvre les dispositions législatives. En référence à l’article 61.3 de la Loi, qui porte sur l’approvisionnement accessible.	Conscientiser les gestionnaires sur la volonté de l’organisation d’améliorer l’accessibilité des biens, équipements, des installations et des services aux personnes handicapées.	Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées Direction des finances	Activité de sensibilisation réalisée.	JANVIER 2027

Mesure d’accessibilité aux services offerts

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Connaissance des paramédics pour intervenir auprès des personnes handicapées	Améliorer la connaissance des procédures et instructions de la part des paramédics et gestionnaires opérationnels afin d’assurer l’application adéquate de celles-ci.	Rappeler les procédures et instructions en vigueur : Procédure chien 8012 d’assistance Procédure accompagnateur 8008 Inst-7100-GEN-003 utilisation du service relais vidéo pour personnes sourdes, malentendantes ou souffrant d’un trouble de la parole	Direction de la gestion des effectifs	Rappel des procédures et instructions de travail en vigueur	MARS 2027
Connaissance des paramédics pour intervenir auprès des personnes handicapées	Sensibiliser les paramédics aux réalités vécues par les personnes handicapées et favoriser une approche centrée sur le patient, respectueuse et adaptée à leurs besoins en matière de communication et d’intervention	Intégration d’un type de handicap dans un scénario clinique ou une simulation clinique dans le cadre des activités de maintien des compétences des paramédics.	Direction des ressources humaines	Scénario ou simulation conçue à intégrer aux activités de maintien des compétences des paramédics.	MARS 2027

Mesure d’accessibilité à l’information et aux documents

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Accessibilité des documents et des outils de communication.	Favoriser la conception d’outils de communication universellement accessibles	Mettre à jour le gabarit PowerPoint afin de s’assurer que la police et les contrastes de couleur sont visibles et clairs	Direction des communications	Gabarit disponible aux membres du personnel	AOÛT 2026

Mesure d’accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Les personnes handicapées sont plus susceptibles d’avoir des difficultés à accéder librement aux immeubles et aux installations	Améliorer l’accessibilité des locaux	Installer trois dispositifs d’ouverture de portes automatique	Direction logistique	Les trois dispositifs installés	SEPTEMBRE 2026
Les personnes handicapées sont plus susceptibles d’avoir des difficultés à accéder librement aux immeubles et aux installations	Améliorer l’accessibilité du stationnement	Ajouter une place de stationnement handicapée au garage pour faciliter l’entrée dans le quartier général	Direction logistique	La place de stationnement aménagé et identifié	MARS 2027
Connaissance restreinte quant à l’accessibilité des immeubles, lieux et installations au sein de la Direction de la logistique	Informer les membres de cette direction de l’accessibilité des immeubles, lieux et installations.	Préparer et diffuser un document normatif a tout le personnel de la logistique au sujet de nos objectifs pour aider à l’accessibilité et comment les réaliser	Direction logistique	Document normatif rédigé	MARS 2027

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
Méconnaissance du personnel d’Urgences-santé sur les types de handicaps ainsi que les réalités et les besoins des personnes handicapées en ce qui a trait à l’accessibilité au travail	Améliorer la compréhension du personnel sur les réalités et les besoins des personnes handicapées en ce qui a trait à l’accessibilité au travail	Tenir une activité de sensibilisation sur le handicap et l’activité Mentor Habilité en collaboration avec le ROSEPH	Direction des ressources humaines	Nombre d’employé-e-s ayant assisté à l’activité.	FÉVRIER 2027
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.	Participer à DUO emploi. Maintenir le plateau de stage avec la Fondation Les Petits Rois. Évaluer la possibilité d’intégrer les petits rois dans un plateau de travail pour septembre 2027	Direction des ressources humaines	Trois activités réalisées	JUIN 2027

Mesure d’adaptation aux situations particulières : Situation d’urgence, de Santé publique, de Sécurité civile

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 une vigie sur les équipements mis en place et les besoins éventuels.	Direction des interventions, Services spécialisés, Unité de réponse à la communauté	Un rappel à faire aux paramédics une fois par année sur les outils mis à leur disposition.	JUIN 2026
Manque de formation du personnel affecté aux équipes d’intervention en	S’assurer de la sécurité des personnes handicapées durant les	Former le personnel et tenir l’exercice de simulation.	Direction des interventions	Exercice de simulation réalisé	DÉCEMBRE 2026

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
cas d’urgence quant à l’intervention auprès de personnes handicapées (plan de mesures d’urgence (PMU) – sécurité interne)	situations nécessitant une évacuation				

Mesure d’information et de sensibilisation sur le plan d’action

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance des gestionnaires et du personnel concernant le Plan d’action 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 et par les outils de communication interne.	Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées Direction des communications	Nombre de publications faites	EN CONTINU

Mécanisme de suivi et d’évaluation

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	ÉCHÉANCIER
Concrétisation des actions identifiées dans le Plan d’action à l’égard des personnes handicapées afin de réduire les obstacles.	Présenter à la haute direction la reddition de comptes du plan d’action.	Présenter en cycle de gestion de la reddition de comptes du plan d’action.	Comité du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées	Présentation deux fois par année en cycle de gestion	FÉVRIER 2027

OBSTACLE	OBJECTIF	MOYEN	RESPONSABLE	INDICATEUR DE	ÉCHÉANCIER
Manque d'information sur les effets réels du plan d'action sur la participation sociale des personnes handicapées	Maximiser les retombées des plans d'action à l'égard des personnes handicapées	Procéder à l'évaluation de programme Plan d'action à l'égard des personnes handicapées comme prévu au Plan pluriannuel d'évaluation de programme 2025-2028	Direction générale Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Évaluation de programme présentée en cycle de gestion et transmis au Secrétariat du Conseil du trésor	JANVIER 2027

Reddition de compte 2025-2026

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 relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public, ainsi que du nombre d'accommodements.

Entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 mars 2026 :

- Urgences-santé n'a reçu aucune plainte relativement à l'accès aux services pour les personnes handicapées.
- Urgences-santé n'a reçu aucune plainte à l'égard de l'accessibilité des documents offerts au public par les personnes handicapées.
- Urgences-santé n'a reçu aucune demande d'accommodement.

Adoption et publication du plan d'action

Le 8 avril 2026, le comité de direction a adopté le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027.

Le plan sera rendu public à partir du site Web d'Urgences-santé sous l'onglet publication. Il a été acheminé à l'Office des personnes handicapées du Québec et sera rendu disponible sur leur site internet.

Il est également possible d'obtenir une copie dudit plan en format imprimé ou adapté en faisant directement la demande auprès d'Urgences-santé.