



**Notre vision**

*Avoir un impact local et mondial en se mobilisant ensemble sur des pratiques durables et innovantes, la recherche et l'enseignement qui fournissent des soins complexes de classe mondiale empreints de compassion à des personnes de tous âges et promeuvent une planète plus saine.*

**CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL**  
**PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES :**  
**BILAN 2024-2025 ET PLAN 2025-2026**

**Plan adopté le : 16 décembre 2025**

**Par : Dre Lucie Opatrny, présidente-directrice générale du CUSM**

## **TABLES DES MATIÈRES**

Liste des abréviations.....	3
Préambule.....	4
Portrait du CUSM et de ses secteurs d'activités.....	4-6
Comité Accessibilité, responsable du plan d'action du CUSM à l'égard des personnes handicapées .....	6-7
Reddition de comptes : plaintes et mesures d'accommodement.....	7- 8
Bilan des mesures réalisées en 2024-2025.....	8-12

## **PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2025-2026**

Mesures organisationnelles.....	13
Mesures liées aux ressources humaines.....	14-16
Mesures liées aux ressources humaines-développement des talents.....	17
Mesures liées aux communications.....	18-19
Mesures liées à l'accessibilité de l'information sur les sujets de santé.....	20-21
Mesures liées à la simulation, à l'enseignement, à la recherche et à l'évaluation des technologies.....	22
Mesures liées aux plaintes et aux demandes d'accommodement.....	23
Mesures liées à l'accessibilité et à la sécurité des lieux physiques.....	24-27
Mesures liées à l'approvisionnement.....	28-29
Mesures liées aux mesures d'urgence.....	29

## LISTE DES ABRÉVIATIONS

C-AIDE	Comité d'action pour l'inclusion, la diversité et l'équité
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CUSM	Centre universitaire de santé McGill
CRP	Centre de ressources pour les patients
DIPQ	Direction de l'innovation de la performance et de la qualité
DAL	Direction des Approvisionnements et de la Logistique
DRH	Direction des Ressources Humaines
EDI	Équité, diversité et inclusion
HGM	Hôpital général de Montréal
HME	Hôpital de Montréal pour enfants
HRV	Hôpital Royal Victoria
IR-CUSM	Institut de recherche du Centre universitaire de santé McGill
LCH	Hôpital de Lachine
PAÉE	Programme d'accès à l'égalité en emploi
PATH-ETAP	Pediatric-Adult Transition Hub – Espace de transition adulte-pédiatrique
PSH	Personne en situation de handicap
RUISSS	Réseau universitaire intégré de santé et services sociaux

Ce document est disponible en médias adaptés. Pour en faire la demande, veuillez composer le 514-934-1934, poste 36146 et laisser un message à Deborah Fleming.

## **PRÉAMBULE**

En vertu de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, les ministères, la grande majorité des organismes publics, dont les établissements de soins de santé, ainsi que les municipalités de plus de 15 000 habitants, doivent produire, adopter et publiciser un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Plus particulièrement, la loi stipule que ce plan d'action doit être développé à partir d'obstacles identifiés ou constatés à l'égard de l'intégration des personnes handicapées et établir les mesures qui seront prises dans les prochaines années pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.

## **PORTRAIT DU CUSM ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS**

### **1. NOTRE MISSION**

En tant que centre hospitalier universitaire bilingue de premier plan qui traite des personnes de tous âges, nous travaillons en collaboration avec notre patientèle, leurs familles et nos partenaires locaux et mondiaux issus de milieux diversifiés pour nous remettre continuellement en question en intégrant des soins de classe mondiale, une recherche de pointe, des possibilités d'apprentissage exceptionnelles et une évaluation rigoureuse.

#### **Les soins**

Nous prodiguons avec compassion des soins exemplaires et culturellement sécuritaires à notre patientèle pédiatrique et adulte en faisant preuve d'un engagement spécifique pour les soins et services spécialisés et surspécialisés dans la langue maternelle de chaque personne.

#### **La recherche**

Nous développons nos connaissances en santé en nous appuyant sur la recherche fondamentale, clinique et sur les résultats dans le but de transformer nos politiques et nos pratiques cliniques, pédagogiques et administratives à l'intérieur et à l'extérieur de notre organisation.

#### **L'enseignement**

Nous offrons un apprentissage interdisciplinaire exceptionnel au sein du CUSM et de la communauté élargie afin de former la prochaine génération de leaders dans la société et le secteur des soins de santé qui évoluent rapidement.

#### **L'évaluation**

Nous développons et évaluons les technologies, les processus et les pratiques au sein de notre organisation et avec nos partenaires afin de faciliter la personnalisation des soins de santé et de promouvoir des décisions justes, transparentes et pertinentes en matière d'allocation de ressources.

### **2. NOS ÉTABLISSEMENTS**

Réparti sur quatre sites à Montréal, le CUSM comporte huit missions cliniques et propose plus de 70 services de santé spécialisés. Ses établissements sont les suivants : l'Institut-hôpital neurologique de Montréal (Le Neuro), l'Hôpital général de Montréal (HGM), l'Hôpital Royal Victoria (HRV, site Glen), l'Institut thoracique de Montréal (ITM, site Glen), le Centre du cancer des Cèdres (site Glen), l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME, site Glen), l'Hôpital de Lachine (LCH) et le CHSLD Camille-Lefebvre. D'autres installations font

aussi partie du CUSM : le Centre de services ambulatoires de Maisonneuve, le Centre de services ambulatoires Allan Memorial, le Centre de services ambulatoires Gilman et le Centre de la reproduction du CUSM.

### 3. NOTRE VISION

Avoir un impact local et mondial en se mobilisant ensemble sur des pratiques durables et innovantes, la recherche et l'enseignement qui fournissent des soins complexes de classe mondiale empreints de compassion à des personnes de tous âges et promeuvent une planète plus saine.

### 4. NOS VALEURS

- Excellence
- Compassion
- Respect et intégrité
- Collaboration

### 5. QUELQUES STATISTIQUES (2022-2023)

- 32 643 admissions
- 29 618 interventions chirurgicales
- 2 654 accouchements
- 519 598 visites en services ambulatoires et 175 723 visites à l'urgence

### 6. NOTRE ÉQUIPE

Notre communauté est constituée de plus de 17 000 personnes :

- 3 793 personnes employées en soins infirmiers et cardio-respiratoires
- 1 414 médecins
- 150 pharmaciens, biochimistes cliniques, physiciens médicaux et étudiants
- 2 098 techniciens et professionnels de la santé autres que médecins et personnel infirmier
- 688 chercheurs en science fondamentale, clinique et d'évaluation en recherche (IR-CUSM)
- 1 472 étudiants en recherche
- 863 bénévoles

### 7. RECHERCHE

De renommée internationale, l'Institut de recherche du CUSM est réputé dans le domaine des sciences de la santé et biomédicales.

En 2023-2024 seulement, nous avons :

- Mené des projets de recherche en collaboration avec 91 pays
- Généré plus de 2500 publications scientifiques évaluées par des pairs

- Fait plus de 2 500 présentations scientifiques à travers le monde
- Signé plus de 577 contrats de recherche et 1079 ententes de recherche

## 8. RUISSS-McGill

Le Réseau universitaire intégré de Santé et de Services sociaux (RUISSS) de l'Université McGill s'étend sur un vaste territoire (63 % du Québec). Le territoire couvert par le RUISSS McGill et ses partenaires comprend sept régions administratives différentes, le CUSM, trois Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), deux Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et trois autres centres de santé. Le RUISSS McGill cherche à offrir un meilleur accès aux soins de santé à une population de 1,9 million. Dans les régions dont il a la responsabilité, le RUISSS McGill soutient les soins de santé, la recherche, l'enseignement et l'évaluation des technologies.

## 9. ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION

Affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill, le CUSM cultive un environnement favorisant le développement des aptitudes professionnelles des étudiants avant et après leur graduation, des résidents et des stagiaires postdoctoraux tout en contribuant au bien-être de la patientèle. Chaque année, le CUSM accueille dans ses hôpitaux des étudiants de toutes les professions de la santé, formant ainsi la nouvelle génération de professionnels de la santé. Plusieurs activités d'enseignement se déroulent de façon coordonnée avec l'Institut de recherche du CUSM (IR-CUSM), institution affiliée au CUSM et à l'Université McGill.

## 10. CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ÉTABLISSEMENT (CAÉ)

Le conseil d'administration d'établissement du Centre universitaire de santé McGill (CAÉ-CUSM) est composé de 17 membres; en plus de la PDG, il comprend trois représentants des usagers, six experts issus de domaines tels que la gouvernance, les finances, l'éthique et la gestion de la qualité, deux représentants de l'enseignement et de la recherche, trois représentants du personnel, un représentant des établissements territoriaux et un représentant désigné par les fondations du CUSM. Le CAÉ conseille la PDG, évalue l'expérience des usagers, maintient les liens avec la communauté et contribue à l'analyse des besoins de santé et sociaux de la population desservie.

## COMITÉ ACCESSIBILITÉ - RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Au CUSM, le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été confié au Comité Accessibilité dont voici la composition :

### 1. PRÉSIDENTS

**Deborah Fleming**, adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires de santé et des services sociaux (sites adultes)  
**Yannick Guénette**, directeur des services techniques (P.I.)

### 2. AUTRES MEMBRES

**Sabrina Burr**, bibliothécaire, centre de ressources pour les patients du Neuro  
**Lynn Kiraly-Batist**, bibliothécaire, centre de ressources pour les patients de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME)  
**Alyssa Cayemitte**, agente de gestion du personnel, service reconnaissance et développement des talents, DRH  
**Pierre-Etienne Fortier**, agent de planification, de programmation et de recherche, DST

**Samir Ghanem**, chef de service, service de la logistique, approvisionnement et logistique

**Rachel Hawes**, cheffe de service, Communications

**Diego Herrera**, spécialiste en équité, diversité et inclusion, IR-CUSM

**Belen Herrero**, agente de planification, de programmation et de recherche, DSM (sites adultes)

**Alessia Paparella**, bibliothécaire, Centre de ressources McConnell, bibliothèque médicale, site Glen

**Jordana Saada**, conseillère cadre, expérience patient, Hôpital de Montréal pour enfants, HME

**Diane States**, patiente partenaire; membre du sous-comité santé mentale du comité des usagers

**Haroula Volakakis**, agente de gestion du personnel, acquisition des talents, DRH

### 3. CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

Le Comité Accessibilité inclut une patiente partenaire afin d'assurer que les personnes handicapées soient représentées et que le comité réponde adéquatement aux besoins de ces patients et améliore l'accès aux services et aux installations. Cette personne est **Diane States**. Nous tenons à la remercier pour sa participation à la réalisation de ce plan.

### REDDITION DE COMPTES: PLAINTES ET MESURES D'ACCOMMODEMENT

**Michael Bury**, commissaire aux plaintes

#### Résultats 2024-2025

#### Plaintes

Selon les données transmises par le Commissaire aux plaintes, en 2024-2025, le CUSM a reçu 32 plaintes concernant l'accessibilité au CUSM.

#### Accessibilité au stationnement (15 plaintes)

- Sur les 15 plaintes reçues concernant le stationnement, seulement 2 concernaient le manque d'espaces réservés aux personnes handicapées. Par le passé, la patientèle était dirigée vers le stationnement P4, généralement peu utilisé, où il était permis d'occuper deux espaces pour un seul véhicule. Depuis la pandémie, P4 est utilisé comme espace d'entreposage. Malgré nos intentions de révision, cet usage demeure en place, dans l'attente de la construction d'un mur de séparation autour de l'équipement et de l'attribution du budget nécessaire. Des espaces de stationnement supplémentaires pour les personnes handicapées devraient être rendus accessibles au public une fois les travaux de construction terminés à l'avant du Glen. Entre-temps, nous encourageons l'utilisation du transport en commun, car aucune amélioration majeure n'est attendue à court terme.

#### Accessibilité aux fauteuils roulants (11 plaintes)

- Les plaintes sur la disponibilité de fauteuils roulants concernent de façon à peu près équitable les sites de l'HGM et de l'HRV, avec une pénurie plus marquée en fin d'avant-midi (entre 10 h et midi). Des recommandations ont été formulées et un plan d'action mis en œuvre (voir p. 12). La situation continue d'être suivie de près.



Autres préoccupations en matière d’accessibilité

- Toilette adaptée à l’HME (2 plaintes) : l'absence de toilette adaptée équipée d'un lève-personne reste un problème et préoccupe toutes les parties prenantes. Cependant, le coût prohibitif d'une telle installation, en raison de l'accord PPP en vigueur sur le site de Glen, et le contexte budgétaire empêche toute avancée pour le moment.

Mesures d’accommodement

- Selon les données disponibles, aucune demande d’accommodement formelle de la part de notre clientèle n’a été reçue en 2024–2025.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025

Le CUSM est fier de présenter les nombreuses mesures qui ont été réalisées en 2024-2025.

MESURES ORGANISATIONNELLES RÉALISÉES EN 2024-2025																																																																																																									
Obstacles	Mesures	Indicateurs	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner																																																																																																						
Au CUSM, la reconnaissance formelle de l'importance de l'EDI et, plus spécifiquement, de l'intégration des personnes handicapées, est limitée.	Poser des actions concrètes pour signifier la reconnaissance, par le CUSM, de l'importance de l'EDI et de l'intégration des personnes handicapées.	Liste des initiatives	<p>-Le Plan d'action du CUSM à l'égard des personnes handicapées a été révisé afin d'utiliser un langage inclusif.</p> <p>-Le CUSM est fier de pouvoir compter sur une communauté dynamique et riche en diversité. Chaque année, le CUSM met à jour le tableau ci-dessous sur son intranet dans la section EDI à la page : diversité au CUSM.</p> <p>-Le tableau fournit des informations sur quelques-uns des types de diversité au sein de notre communauté d'employés. Les définitions utilisées sont celles établies par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) pour le Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE), conformément à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (LAÉE).</p> <p>Rapport annuel 2024-2025</p> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="7">Personnes à l'emploi du CUSM au 31 mars 2025</th><th rowspan="2">Personnes embauchées 2024-2025</th></tr><tr><th>Total employés et cadres</th><th>1 – Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires</th><th>2 – Personnel paramédical, services auxiliaires et médicaux</th><th>3 – Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'enseignement</th><th>4 – Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux</th><th>5 – Personnel non vital par la Loi concernant les activités dans le secteur des aînés</th><th>Personnel d'encadrement</th></tr><tr><td rowspan="4">Diversité culturelle (personnes autochtones, minorités visibles, minorités ethniques)</td><td>Auto-identification</td><td>38.5%</td><td>37.9%</td><td>42.6%</td><td>37.4%</td><td>36.8%</td><td>31.2%</td><td>36.9%</td><td>40.8%</td></tr><tr><td>Ne s'identifie pas comme appartenant à l'un des trois groupes</td><td>50.8%</td><td>53.7%</td><td>41.6%</td><td>51.2%</td><td>53.8%</td><td>61.6%</td><td>57.5%</td><td></td></tr><tr><td>Préfère ne pas répondre</td><td>6.6%</td><td>4.5%</td><td>9.0%</td><td>8.0%</td><td>6.6%</td><td>4.9%</td><td>3.4%</td><td></td></tr><tr><td>Données non disponibles</td><td>4.2%</td><td>4.0%</td><td>6.8%</td><td>3.4%</td><td>2.8%</td><td>2.3%</td><td>2.3%</td><td></td></tr><tr><td rowspan="4">Personnes handicapées</td><td>Auto-identification</td><td>1.1%</td><td>0.6%</td><td>1.8%</td><td>1.4%</td><td>0.8%</td><td>0.4%</td><td>0.5%</td><td>1.0%</td></tr><tr><td>Ne s'identifie pas comme une personne vivant avec un handicap</td><td>74.7%</td><td>69.6%</td><td>66.8%</td><td>81.4%</td><td>82.2%</td><td>85.6%</td><td>92.3%</td><td></td></tr><tr><td>Préfère ne pas répondre</td><td>5.0%</td><td>3.2%</td><td>6.8%</td><td>6.1%</td><td>5.6%</td><td>5.3%</td><td>2.6%</td><td></td></tr><tr><td>Données non disponibles</td><td>19.2%</td><td>26.6%</td><td>24.7%</td><td>11.1%</td><td>11.4%</td><td>8.8%</td><td>4.6%</td><td></td></tr><tr><td>Femmes</td><td></td><td>74.8%</td><td>86.3%</td><td>55.1%</td><td>74.6%</td><td>78.6%</td><td>74.1%</td><td>69.1%</td><td>74.5%</td></tr></table> <p><small>* Phénotypes, identité sexuelle, phénotype corporel, phénotype intellectuel, âge, genre et handicap</small></p>				Personnes à l'emploi du CUSM au 31 mars 2025							Personnes embauchées 2024-2025	Total employés et cadres	1 – Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	2 – Personnel paramédical, services auxiliaires et médicaux	3 – Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'enseignement	4 – Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	5 – Personnel non vital par la Loi concernant les activités dans le secteur des aînés	Personnel d'encadrement	Diversité culturelle (personnes autochtones, minorités visibles, minorités ethniques)	Auto-identification	38.5%	37.9%	42.6%	37.4%	36.8%	31.2%	36.9%	40.8%	Ne s'identifie pas comme appartenant à l'un des trois groupes	50.8%	53.7%	41.6%	51.2%	53.8%	61.6%	57.5%		Préfère ne pas répondre	6.6%	4.5%	9.0%	8.0%	6.6%	4.9%	3.4%		Données non disponibles	4.2%	4.0%	6.8%	3.4%	2.8%	2.3%	2.3%		Personnes handicapées	Auto-identification	1.1%	0.6%	1.8%	1.4%	0.8%	0.4%	0.5%	1.0%	Ne s'identifie pas comme une personne vivant avec un handicap	74.7%	69.6%	66.8%	81.4%	82.2%	85.6%	92.3%		Préfère ne pas répondre	5.0%	3.2%	6.8%	6.1%	5.6%	5.3%	2.6%		Données non disponibles	19.2%	26.6%	24.7%	11.1%	11.4%	8.8%	4.6%		Femmes		74.8%	86.3%	55.1%	74.6%	78.6%	74.1%	69.1%	74.5%
		Personnes à l'emploi du CUSM au 31 mars 2025							Personnes embauchées 2024-2025																																																																																																
		Total employés et cadres	1 – Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	2 – Personnel paramédical, services auxiliaires et médicaux	3 – Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'enseignement	4 – Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	5 – Personnel non vital par la Loi concernant les activités dans le secteur des aînés	Personnel d'encadrement																																																																																																	
Diversité culturelle (personnes autochtones, minorités visibles, minorités ethniques)	Auto-identification	38.5%	37.9%	42.6%	37.4%	36.8%	31.2%	36.9%	40.8%																																																																																																
	Ne s'identifie pas comme appartenant à l'un des trois groupes	50.8%	53.7%	41.6%	51.2%	53.8%	61.6%	57.5%																																																																																																	
	Préfère ne pas répondre	6.6%	4.5%	9.0%	8.0%	6.6%	4.9%	3.4%																																																																																																	
	Données non disponibles	4.2%	4.0%	6.8%	3.4%	2.8%	2.3%	2.3%																																																																																																	
Personnes handicapées	Auto-identification	1.1%	0.6%	1.8%	1.4%	0.8%	0.4%	0.5%	1.0%																																																																																																
	Ne s'identifie pas comme une personne vivant avec un handicap	74.7%	69.6%	66.8%	81.4%	82.2%	85.6%	92.3%																																																																																																	
	Préfère ne pas répondre	5.0%	3.2%	6.8%	6.1%	5.6%	5.3%	2.6%																																																																																																	
	Données non disponibles	19.2%	26.6%	24.7%	11.1%	11.4%	8.8%	4.6%																																																																																																	
Femmes		74.8%	86.3%	55.1%	74.6%	78.6%	74.1%	69.1%	74.5%																																																																																																



## RESSOURCES HUMAINES-MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025

Obstacles	Mesures	Indicateurs	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner
Nombre limité de personnes handicapées à l'emploi du CUSM.	Accroître le nombre d'employés handicapés au CUSM.	Listes des initiatives	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La phase 3 du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) couvrant les années 2023-2026 s'est poursuivie.</li> <li>-Le taux de personnes en situation de handicap (PSH) embauchées au CUSM est passé de 0,62 % en 2023-2024 à 0,81 % en 2024-2025. Il s'agit d'une hausse qui reflète le début de nos actions structurantes.</li> <li>-Le taux de PSH embauchées à l'IR-CUSM est passé de 2,17 % en 2021 à 3,14 % en 2025.</li> <li>-Nous sommes également entrés en contact avec des organismes communautaires, notamment le regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) afin d'assurer l'amélioration continue de nos pratiques d'embauche de cette clientèle.</li> </ul>
Absence d'outils de sélection de la main-d'œuvre adaptés aux personnes handicapées.	Diversifier/adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande.	Listes des initiatives	<p>Deux bons coups :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-À la Direction des services techniques, dans le secteur hygiène et salubrité, un candidat a pu se présenter avec un accompagnateur d'un organisme communautaire lors de son entrevue. Le candidat était neurodivergent.</li> <li>-À la Direction des services multidisciplinaires, dans le secteur des services alimentaires, une personne malentendante avec des difficultés langagières a bénéficié d'une entrevue plus longue pour assurer la compréhension des questions et un temps suffisant pour y répondre.</li> </ul>
Peu de contacts avec les organismes qui visent l'intégration des personnes handicapées.	Établir des partenariats avec des organismes dont le mandat est de soutenir l'intégration au travail des personnes qui vivent avec un handicap.	Listes des partenariats	<ul style="list-style-type: none"> <li>-L'IR-CUSM a établi un partenariat avec le ROSEPH pour participer au programme Duo Emploi (stages pour les personnes en situation de handicap) pendant trois années consécutives (2023-2025). Aussi, en partenariat avec le ROSEPH, des membres de l'IR-CUSM ont offert du mentorat aux personnes en situation de handicap inscrites au programme Mentor habilités.</li> <li>-L'IR-CUSM a établi et maintenu depuis 2023 deux partenariats, l'un avec Aim Croit et l'autre avec Moëlle épinière et motricité Québec pour le recrutement de personnes en situation de handicap et pour accompagner les employeurs dans l'adaptation de leurs espaces aux besoins de ces personnes.</li> </ul>
Peu d'offres de stages aux personnes handicapées qui souhaitent être embauchées au CUSM.	Offrir des stages à des personnes handicapées.	Liste des stages complétés	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Le CUSM a accueilli 1 stagiaire par le biais de Duo emploi dans le secteur des services alimentaires du 1er au 7 juin 2024.</li> </ul>

## COMMUNICATIONS - MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025

Obstacles	Mesures	Indicateurs	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner
Manque de visibilité du plan d'action du CUSM à l'égard des personnes handicapées, des mesures réalisées et du Comité Accessibilité.	Promouvoir le plan d'action à l'égard des personnes handicapées, les mesures réalisées et le Comité Accessibilité.	Liste des initiatives	<p>-Promotion du plan d'action 2024-2025 par un message spécial de la PDG, Dre Lucie Opatrny, le 4 mars 2025. Le message sur l'intranet a aussi été envoyé directement à 7 000 boîtes de réception du CUSM.</p> <p>-Les activités et les ressources qui concernent les personnes en situation de handicap sont visibles et accessibles sur le site web EDI de l'IR-CUSM.</p> <p><a href="https://rimuhc.ca/fr/a-propos-de-nous/equite-diversite-inclusion">https://rimuhc.ca/fr/a-propos-de-nous/equite-diversite-inclusion</a></p> <p>-Présentation du plan d'action pour les personnes handicapées du CUSM à plusieurs partenaires internes : comité des usagers, « bed management, quality and manpower reporting » de l'HME, « Nursing executive committee » de la Directions des soins infirmiers et Comité consultatif en matière d'EDI de l'IR-CUSM.</p>
Les personnes handicapées ne sont pas représentées dans les outils de communication du CUSM.	Incorporer des images ou des capsules qui incluent des personnes handicapées dans les différents outils de communication du CUSM.	Liste des outils de communication dans lesquels des images et des capsules ont été incluses.	<p>Le 30 mai 2024, publication d'un article sur l'intranet : <i>Une athlète en fauteuil roulant surmonte les problèmes de santé et la stigmatisation pour se distinguer sur la scène internationale.</i></p> <p><a href="https://www.moncusm.muhc.mcgill.ca/boite-outils-des-employes/accessibilite-au-cusm/news/une-athlete-en-fauteuil-roulant-surmonte-les">https://www.moncusm.muhc.mcgill.ca/boite-outils-des-employes/accessibilite-au-cusm/news/une-athlete-en-fauteuil-roulant-surmonte-les</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/@mariepontini">https://www.youtube.com/@mariepontini</a></p>
L'accès à l'information et aux services pour les personnes malentendantes, neurodivergentes, malvoyantes et les personnes présentant un trouble du langage est limité au CUSM.	Améliorer l'accès aux services et à l'information pour ces personnes au CUSM.	Liste des activités et des initiatives	<p>-Mise en place d'un programme d'accompagnement visant à soutenir les enfants neurodivergents lors des procédures médicales : un conseiller en accompagnement offre maintenant un service à temps plein (35 h/semaine) au Centre de chirurgie pédiatrique, tandis qu'un poste permanent de conseiller en soutien pédiatrique a été créé au Centre de prélèvements de l'HME. Ces rôles visent à réduire le stress lié aux interventions, préparer les enfants avant les procédures ou l'anesthésie, fournir des outils adaptés aux profils sensoriels et collaborer avec les équipes cliniques pour promouvoir une approche multidisciplinaire, inclusive et rassurante.</p> <p>-Développement et diffusion de contenu sur la page Accessibilité de l'intranet du CUSM sur la communication avec les personnes malentendantes et la procédure pour faire appel à un interprète en langage des signes.</p> <p><a href="https://www.moncusm.muhc.mcgill.ca/boite-outils-des-employes/accessibilite-au-cusm">https://www.moncusm.muhc.mcgill.ca/boite-outils-des-employes/accessibilite-au-cusm</a></p>
Le personnel du CUSM n'est pas suffisamment informé/sensibilisé en ce qui a trait à l'EDI et aux droits/besoins des personnes handicapées.	Organiser des activités d'information et de sensibilisation.	Liste des activités et des initiatives	<p>À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre 2024 :</p> <p>-Le CUSM fait la promotion de l'inclusion et de l'accessibilité en présentant les meilleures pratiques pour communiquer avec les patients sourds ou malentendants. Voir le lien ci-dessous; « Êtes-vous prêt à communiquer avec une personne sourde ou malentendante ? »</p> <p><a href="https://www.moncusm.muhc.mcgill.ca/boite-outils-des-employes/accessibilite-au-cusm/news/etes-vous-pret-communiquer-avec-une-personne">https://www.moncusm.muhc.mcgill.ca/boite-outils-des-employes/accessibilite-au-cusm/news/etes-vous-pret-communiquer-avec-une-personne</a></p> <p>-Reconnaissance de la Journée internationale des personnes en situation de handicap par l'IR-MUHC (rimuhc.ca) à travers l'atelier <i>Explorons la neurodiversité en milieu de travail</i>.</p>

## ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION SUR LES SUJETS DE SANTÉ - MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025

Obstacles	Mesures	Indicateurs	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner
Accès limité à la documentation pour les personnes handicapées au Centre de ressources McConnell (CRP; site Glen) et au Centre de ressources pour la patientèle du Neuro.	Obtention et développement d'une collection de titres en formats plus accessibles (CD, DVD, livres à gros caractères).	<p>Ajout de titres en formats accessibles (collection Libby)</p> <p>Ajout de titres sur le thème des handicaps</p> <p>Ajout de bandes dessinées documentaires</p> <p>Ajout de livres à gros caractères dans la collection physique</p>	<p>106 titres ont été ajoutés à la collection électronique partagée entre le CRP du site Glen et CRP du Neuro, dont 86 livres électroniques et 20 livres audio.</p> <p>9 titres ont été ajoutés à la collection du CRP du site Glen, dont 2 livres sur le thème du handicap en général et 7 sur la neurodiversité et les personnes autistes.</p> <p>6 bandes dessinées documentaires ont été ajoutées à la collection du CRP du site Glen.</p> <p>3 livres à gros caractères ont été ajoutés à la collection physique du CRP au site Glen.</p>
Matériel d'éducation pour la patientèle n'est pas toujours adapté à différents niveaux de littératie.	Les bibliothèques du CUSM vont soutenir la clientèle interne afin que le matériel d'éducation soit plus accessible.	Liste des initiatives	<p>24 rédactions de documents en langage clair ont été complétées.</p> <p>Les demandes de vérification de littératie en santé provenaient de tous les sites du CUSM.</p>

## RESSOURCES HUMAINES-DÉVELOPPEMENT DES TALENTS - MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025

Obstacles	Mesures	Indicateur	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner
Manque de formation en matière d'EDI et, plus spécifiquement en ce qui concerne l'intégration des personnes handicapées pour tous les employés et les apprenants.	Augmenter l'offre et la participation aux formations dans ce domaine.	Liste des formations et registre de participation	<p>-La formation <b><i>Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap</i></b> (ENA) a été suivie par un <b>total de 141 employés</b> en 2024-2025.</p> <p>-Création d'un PowerBI en 2024-2025 qui permet de suivre le nombre d'employés qui ont suivi cette formation.</p> <p>-Des dizaines de formations ont été offertes par l'HME, accessibles à l'ensemble du CUSM, sur des thèmes tels que l'EDI, la neurodiversité, les soins sécurisants, ainsi que la collaboration inclusive avec les patient.es et leurs familles.</p> <p>-L'IR-CUSM a créé et rendu obligatoire la formation en ligne <i>Soyons des alliés</i>, EDI 101, qui comprend des définitions et des pratiques clés pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. Le contenu est adapté au secteur de la recherche en santé et à l'administration de la recherche.</p> <p>-L'Institut de recherche du CUSM a créé une formation en ligne obligatoire intitulée « Soyons des alliés », qui comprend des définitions et de pratiques clés pour l'inclusion des personnes handicapées.</p>

### ACCESSIBILITÉ ET SÉCURITÉ DES LIEUX PHYSIQUES-MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025 À L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL ET À L'HÔPITAL DE LACHINE

Obstacles	Mesures	Indicateur	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner
Les fontaines ne sont pas toujours accessibles (HGM).	Rendre les fontaines accessibles aux fauteuils roulants. -Fontaine au L6	Pourcentage complété	100 %
L'hôpital de Lachine respecte seulement partiellement les normes d'accessibilité universelle.	-Installation d'un système automatique pour les fauteuils roulants -Réparation des mains courantes aux entrées de l'hôpital -Remplacement des fontaines d'eau par de nouveaux modèles conformes aux normes et sans contact	Pourcentage complété	100 %

### APPROVISIONNEMENT-MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025

Obstacles	Mesures	Indicateurs	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner
Manque chronique de fauteuils roulants aux entrées et dans les stationnements.	Assurer la disponibilité de fauteuils roulants aux entrées et dans les stationnements.	Liste des initiatives	<p>-Réalisation d'une analyse comparative avec diverses institutions du RSSS de janvier à mars 2024, dans le but d'évaluer et d'améliorer l'accessibilité aux fauteuils roulants.</p> <p>-Élaboration d'un plan d'action soumis au bureau du commissaire aux plaintes le 28 mars 2024.</p> <p>-Rédaction de recommandations : établir des processus, des budgets et des responsabilités claires pour l'entretien et le remplacement des fauteuils roulants; adopter une politique CUSM; améliorer la communication, le suivi et la collaboration entre les départements afin d'assurer la disponibilité et l'accessibilité des fauteuils roulants.</p> <p>-Au cours de 5 dernières années, le CUSM a investi 320000 \$ pour l'achat de fauteuils roulants.</p> <p>- Un message destiné à la communauté du CUSM s'affiche régulièrement sur les écrans plasma : « Ne laissez pas votre fauteuil roulant dans le stationnement, quelqu'un d'autre en a besoin. Merci de le ramener. ».</p>
Le personnel de la DAL en approvisionnement n'est pas assez sensibilisé à l'approvisionnement accessible.	Diffuser de la documentation sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées au personnel de la DAL.	Diffusion complétée Oui-non	Oui

## PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2025-2026

### MESURES ORGANISATIONNELLES

Responsable des suivis :

Deborah Fleming, adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires de santé et des services sociaux

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Au CUSM, la reconnaissance formelle de l'importance de l'EDI et, plus spécifiquement, de l'intégration des personnes handicapées, est limitée.	Poser des actions concrètes pour signifier la reconnaissance par le CUSM de l'importance de l'EDI et de l'intégration des personnes handicapées.	En continu	En continu	Liste des actions	-Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025	-Création et mise en œuvre du Plan d'action en matière d'EDI de l'IR-CUSM 2025-2028, incluant des mesures d'accessibilité et d'intégration des personnes en situation de handicap. -Organisation par l'HME d'un événement de deux jours, en septembre 2025, intitulé « Repensons les soins hospitaliers pour les personnes neurodivergentes » afin d'améliorer la qualité des soins et l'expérience des patients en milieu hospitalier. L'évènement réunira des patients, des familles, des partenaires communautaires et des professionnels de la santé pour identifier les enjeux et définir des actions concrètes visant des soins sécuritaires et inclusifs dans les unités d'hospitalisation, les urgences et les milieux communautaires, avec un suivi des progrès dans un an. -Inclure une formation sur l'accessibilité et les approches pour les personnes neurodivergentes dans la journée d'orientation destinée aux employés de l'HME.
Au CUSM, la perspective des usager(ère)s concernant l'accessibilité n'est pas suffisamment prise en compte dans l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Intégrer des questions sur l'accessibilité aux sondages expériences patientèle et bonifier le plan d'action en fonction des résultats.	2026-2027	En cours	-Ajout de questions oui/non -Résultats -Mesures ajoutées en fonction des résultats	-Collaboration avec la DIPQ débutée -Des questions relatives à l'accessibilité ont été ajoutées dans les enquêtes sur l'expérience de la patientèle.	-Analyse des réponses aux nouvelles questions et identification de nouvelles mesures à mettre en place en fonction des réponses.

## MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES

### Responsables des suivis :

Alyssa Cayemitte, agente de gestion du personnel, Reconnaissance et développement des talents, DRH

Haroula Volakakis, agente de gestion du personnel, Acquisition des talents, DRH

Deborah Fleming, adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires de santé et des services sociaux

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Absence de politique organisationnelle sur l'accessibilité	Développer une politique organisationnelle sur l'accessibilité au CUSM.	2025-2026	En cours	Politique complétée oui/non	La politique a été rédigée et est en cours de révision.	À finaliser et à diffuser.
Nombre limité de PSH à l'emploi du CUSM	Accroître le nombre d'employés et de bénévoles handicapés au CUSM	2026-2027	En cours	<p>-Respect des objectifs acceptés par la DPDJ oui/non</p> <p>-Représentation des PSH parmi les personnes embauchées et les bénévoles</p> <p>-Listes des initiatives</p>	<p>-Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025 PSH embauchées en 2022-2023 : 1,18 % 2023-2024 : 0,62 % 2024-2025 : 0,81 %</p> <p>-La représentation totale des personnes en situation de handicap au CUSM se situait à 1,07 % des personnes employées au CUSM en 2024-2025.</p>	<p>-Poursuivre les démarches pour l'atteinte des objectifs proposés et acceptés par la DPDJ pour la phase 3 du PAÉE local (période de 3 ans).</p> <p>-Augmenter la représentation des PSH de 50 % comparés à la moyenne des 3 dernières années, et ce, d'ici le 31 mars 2026. Cible = 1,7 % des personnes embauchées seraient des PSH.</p> <p>-Pour progresser, nous avons comme objectif de créer des ponts avec les organismes communautaires afin d'axer notre approche sur les véritables besoins des PSH et formaliser des actions d'amélioration dans l'optique de recruter davantage de PSH en 2025-2026.</p> <p>-Entamer des démarches pour accroître le nombre de bénévoles handicapés au CUSM.</p> <p>-Optimiser le recrutement en publiant des annonces ciblées, en adaptant les entrevues selon les lignes directrices de l'IR-CUSM et en sensibilisant les gestionnaires et le personnel pour favoriser l'exclusivité et la flexibilité dans l'embauche.</p> <p>-Le CUSM et l'IR CUSM collaboreront pour organiser une foire de l'emploi sur l'accessibilité et l'inclusion en octobre 2025, afin de promouvoir les objectifs du Comité d'accessibilité, de présenter des postes adaptés, de mettre en relation des candidats avec des organisations partenaires</p>

## MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES (Suite)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Peu de contacts avec les organismes qui visent l'intégration au travail des personnes handicapées.	Établir des partenariats avec des organismes dont le mandat est de soutenir l'intégration au travail des personnes qui vivent avec un handicap.	En continu	En continu	Listes des nouveaux partenariats	Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025	-Le CUSM et l'IR-CUSM : poursuivre les démarches afin d'établir des partenariats avec les organismes qui visent l'intégration au travail des personnes handicapées dans le but ultime d'embaucher des personnes handicapées.
Peu d'offres de stages aux personnes handicapées qui souhaitent être embauchées au CUSM.	Offrir des stages à des personnes handicapées	En continu	En continu	-Listes des initiatives et des stages complétés	Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025	<p>-En juin 2025, l'IR-CUSM organisera deux stages d'une journée pour les personnes handicapées dans le cadre du programme DuoEmploi. Ceux-ci se dérouleront au sein de l'équipe EDI et au Centre de recherche et d'évaluation des résultats (CORE). Un troisième stage dans le cadre du programme Mentor Habilités aura lieu dans les laboratoires du programme de neurosciences de l'HGM. Les stagiaires découvriront des environnements de travail et des emplois tels que ceux d'assistant de recherche et d'agent administratif.</p> <p>-Continuer à offrir des stages aux personnes handicapées qui pourraient être intéressées par un emploi au CUSM et à l'IR-CUSM.</p> <p>-À l'HME, un programme d'apprentissage de deux semaines intitulé « Ados-Apprentis » sera lancé en été 2025 à l'intention de personnes adolescentes vivant avec un handicap, une maladie chronique ou ayant subi des hospitalisations de longue durée. Ce programme proposera des ateliers sur les compétences professionnelles et une expérience de travail enrichissante dans un milieu hospitalier.</p>



## MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES (Suite)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Absence d'outils de sélection de la main-d'œuvre adaptés aux personnes handicapées.	Diversifier/adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande.	En continu	En continu	-Adaptations possibles oui/non  -Nombre de demandes  -Nouveaux outils	-Oui, adaptations possibles.	-Maintenir l'offre d'adaptations.  -Dans le cadre de l'amélioration continue de l'accessibilité du processus d'entrevue : utilisation et diffusion du Guide Surmonter les barrières : recruter et retenir des personnes en situation de handicap, créé par l'IR-CUSM. Ces ajustements favoriseront un processus plus inclusif et équitable.
Les emplois ne sont pas adaptés aux personnes handicapées.	Apporter des adaptations particulières aux emplois pour accommoder les personnes handicapées qui répondent aux exigences d'emploi.	En continu	En continu	Liste des demandes d'adaptation	-Adaptation d'espace de travail pour une employée de l'IR-CUSM avec le soutien de MEMO-Québec.  -109 dossiers d'accommodement d'employés au service prévention du CUSM suite à des limitations fonctionnelles ou permanentes	-Maintenir les adaptations au cas par cas.
Manque de visibilité du programme d'accès à l'égalité en emploi.	Développer une page sur le site internet du CUSM concernant le programme d'accès à l'égalité en emploi afin de favoriser l'embauche de personnes handicapées.	2025-2026	En cours	Page créée oui/non	-Le texte pour la page internet est en rédaction          -La politique concernant les demandes de main-d'œuvre a été mise à jour afin d'inclure des informations sur l'obligation d'accommodement.	-Finaliser le travail sur la page Web, incluant les éléments suivants : la promotion des opportunités d'emploi pour les personnes en situation de handicap; inclusion de définitions claires pour faciliter la compréhension; diffusion de l'information sur les possibilités de stage; élaborer un sondage rétroaction pour recueillir les commentaires des candidats sur leur expérience.

## MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES- DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

Responsable des suivis :

Alyssa Cayemite, agente de gestion du personnel, Reconnaissance et développement des talents — DRH

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Manque de formation en matière d'EDI et, plus particulièrement en ce qui concerne l'intégration des personnes en situation de handicap, tant pour les employés que pour les apprenants.	Augmenter l'offre et la participation aux formations dans ce domaine	En continu	En continu	Liste des formations et des participants	-Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025 -Abandonné : Évaluation de la préparation du personnel du CUSM à accueillir des chercheurs handicapés	-Continuer à promouvoir la formation <i>Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap</i> (ENA) auprès de l'ensemble de la communauté du CUSM. -Inclure une formation sur l'accessibilité et les approches divergentes dans la journée d'orientation destinée aux employés de HME. -Création par l'IR-CUSM d'un outil de sensibilisation et formation sur l'intégration de personnes neurodivergentes dans la recherche.
Manque de sensibilisation des nouvelles personnes employées quant au rôle et au mandat du Comité d'accessibilité.	Intégrer de l'information sur le comité d'accessibilité dans la journée d'accueil des nouveaux employés et lors de la journée d'orientation générale de la DSM.	2025-2026	Nouveauté	Formation ajoutée oui/non	s/o	-Introduire la thématique de l'accessibilité lors de la Journée d'accueil des nouvelles personnes employées. Présenter le rôle du Comité d'accessibilité et mettre en valeur les efforts du CUSM, notamment par la présentation du Plan d'action annuel en accessibilité.

## MESURES LIÉES AUX COMMUNICATIONS

Responsables des suivis:

Rachel Hawes, Chef de service —Direction des communications

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Manque de visibilité du plan d'action du CUSM à l'égard des personnes handicapées, des mesures réalisées et du Comité Accessibilité.	Promouvoir le plan d'action à l'égard des personnes handicapées, des mesures réalisées et du Comité Accessibilité.	En continu	En continu	-Présence du plan d'action du CUSM à l'égard des personnes handicapées sur les sites web du CUSM; oui/non  -Liste des initiatives prises pour promouvoir le plan d'action, les mesures réalisées	-Oui  -Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025	-Mettre à jour le plan d'action sur la page web et l'intranet.
Manque d'information au CUSM pour les familles, les personnes employées et la communauté concernant les organismes communautaires qui répondent aux besoins des personnes handicapées.	Promouvoir les services d'organismes communautaires qui répondent aux besoins des personnes handicapées.  <a href="http://www.bibliothequescusm.ca/patients/suivis-de-sante/handicap/">http://www.bibliothequescusm.ca/patients/suivis-de-sante/handicap/</a>	En continu	En continu	-L'information est disponible oui/non  -L'information est à jour oui/non	-Oui, la page intranet et la page internet sont disponibles  -Oui	-Maintenir les pages web et vérifier que tous les liens sont fonctionnels.  -Tenir l'information à jour en collaboration avec les bibliothécaires.  -À l'HME, un livret d'information sera disponible pour les parents et les soignant.es des jeunes qui auront besoin de soutien à vie. Ce livret contiendra des ressources, des liens, des suggestions et des idées pour un meilleur accompagnement tout au long du passage à l'âge adulte (Équipe PATH-ETAP).
Les personnes handicapées ne sont pas représentées dans les outils de communication du CUSM.	Incorporer des images ou des capsules qui incluent des personnes handicapées dans les différents outils de communication du CUSM.	En continu	En continu	Liste des outils de communication dans lesquels des images et des capsules ont été incluses.	-Certaines publications du CUSM (ex. <i>CUSM aujourd'hui</i> , <i>Chez nous</i> etc.) présentent régulièrement des capsules sur la patientèle en situation de handicap.	-Continuer à incorporer des images ou des capsules qui incluent des personnes handicapées dans les différents outils de communication du CUSM.

## MESURES LIÉES AUX COMMUNICATIONS (Suite)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
L'accès à l'information et aux services pour les personnes malentendantes, les personnes malvoyantes, les personnes neurodivergentes, et les personnes présentant un trouble du langage est limité au CUSM.	Améliorer l'accès aux services et à l'information pour ces personnes CUSM.	En continu	En continu	Liste des initiatives	-Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025 -Abandonné : faire une évaluation des besoins de traduction virtuelle en langage des signes dans les urgences du CUSM	-Au besoin, présence d'un interprète lors des réunions publiques du conseil afin d'assurer l'accessibilité et le respect des normes.
Le personnel du CUSM n'est pas suffisamment informé/sensibilisé en ce qui a trait à l'EDI et aux droits/besoins des personnes handicapées.	Organiser des activités d'information et de sensibilisation.	En continu	En continu	Liste des activités	-Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025  -Abandonné : Tenue au CUSM d'un kiosque de sensibilisation sur le Service vidéo relai	-Continuer d'organiser des activités d'information et de sensibilisation. Les activités suivantes sont prévues : -Promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées du 1er au 7 juin 2025 : par le biais d'une publication sur l'intranet du CUSM qui traite de la manière dont nous pouvons améliorer l'accès et l'inclusion non seulement pour la patientèle, mais aussi pour nos collègues et les personnes que nous côtoyons au quotidien. Le Comité d'accessibilité du CUSM invitera tous les membres du personnel à suivre la formation <i>Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap</i> disponible sur l'ENA.  -Promotion de la journée internationale des personnes handicapées (3 décembre 2025).

## MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION SUR LES SUJETS DE SANTÉ

### Responsable des suivis :

**Alessia Paparella**, bibliothécaire, centre de ressources McConnell (Bibliothèque médicale, site Glen)

**Sabrina Burr**, bibliothécaire, centre de ressources (Bibliothèque médicale, Neuro)

**Lynn Kiraly Batist**, bibliothécaire, centre de ressources et bibliothèque pour les familles, Hôpital de Montréal pour enfants (HME)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024 – 2025	Objectifs 2025-2026
Accès limité à la documentation au Centre de ressources McConnell au site Glen et au Centre de ressources pour les patients du Neuro.	-Augmenter l'accès à la documentation au Centre de ressources McConnell (site Glen) et au Centre de ressources du Neuro pour les personnes handicapées.	En continu	En continu	-Ajouts de titres et de formats accessibles à la collection du Centre de ressources oui/non	-Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025	-Poursuivre l'ajout de titres en formats accessibles.
	-Amélioration du site web du CRP pour qu'il soit conforme aux standards d'accessibilité du Québec et du CUSM.	En continu	En continu	-Site conforme oui/non	-Oui, quelques mises à jour restent à faire	- Mises à jour en continu pour faire évoluer les pages. - Déployer la plateforme Koha afin d'élargir l'accès aux livres numériques et aux livres audio accessibles, incluant l'intégration du portail des patients.
	-Installation d'une station d'ordinateur accessible au CRP - Étude de faisabilité.	2026-2027	En cours	-Installation complétée, oui/non	-Non. Cependant, l'étude de faisabilité a été achevée et soumise à la Fondation pour approbation et financement	-Installation d'un ordinateur accessible à la bibliothèque HME suite à l'approbation du financement par la Fondation de l'HME afin d'améliorer l'accès aux ressources numériques pour les personnes handicapées.

## MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION SUR LES SUJETS DE SANTÉ (suite)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Accès limité pour les personnes handicapées à la documentation au Centre de ressources et bibliothèque pour les familles de l'HME	Installation de la plateforme Tumblebooks – audio et des livres numériques	2025-2026	Nouveauté	-Installation complétée, oui/non  -Ajouts de titres et de formats accessibles à la collection du Centre de ressources oui/non	s/o  s/o	-Installation complétée  -Assurer l'accès aux ressources existantes (livres braille, audiobooks, podcasts) dans un environnement inclusif pour tous les enfants
	Mettre les ressources de la bibliothèque de l'HME à la disposition de la clientèle et des familles sur l'intranet Affiches avec codes QR pour accéder aux ressources de la bibliothèque HME en ligne.	2025-2026	Nouveauté	-Complétée, oui/non	s/o	-Faciliter l'accès en ligne aux ressources de la bibliothèque HME pour les familles.
Le matériel d'éducation pour la clientèle n'est pas toujours adapté à différents niveaux de littératie.	Les bibliothèques vont soutenir la clientèle interne afin que le matériel d'éducation soit plus accessible (ex : rédaction des documents en langage adapté à différents niveaux de littératie).	En continu	En continu	Liste des initiatives	Voir bilan des mesures réalisées en 2024-2025	Continuer à soutenir la clientèle interne.

MESURES LIÉES À LA SIMULATION, À L'ENSEIGNEMENT, À LA RECHERCHE ET À L'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES

Responsables des suivis:

Belen Herrero, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des services multidisciplinaires (sites adultes)

Deborah Fleming, adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires (sites adultes)

Diego Herrera, spécialiste en équité, diversité et inclusion Institut de recherche CUSM

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Les simulations à but didactique n’incluent pas de personnes handicapées.	-Inclure des personnes handicapées dans les simulations à but didactique (c’est-à-dire des simulations pour les étudiants).	En continu	En continu	Nombre de simulations inclusives	-18 simulations incluant un patient handicapé ont eu lieu.	-Continuer à inclure des personnes handicapées dans les simulations à but didactique. Inclure des mannequins à capacités sensorielles réduites (auditives, visuelles) et développement d’un masque représentant le syndrome de Down pour les mannequins à des fins de simulation.
Aucune mesure formelle en ce qui concerne l’accueil et le soutien des étudiant.es et des stagiaires handicapé.es.	Améliorer l’accueil et le soutien des étudiant.es et des stagiaires handicapé.es.	2025-2026	En cours	Complétée oui/non	-Des adaptations pour une étudiante en fauteuil roulant ont été faites à l’IR-CUSM.	-Inclure de l’information sur l’accueil des étudiant.es handicapé.es sur la page internet du CUSM dédiée aux stages.  -En 2025, le programme de bourses EDI pour l’excellence académique s’élargira aux étudiant.es en quête d’équité (ce programme s’adressait initialement seulement aux personnes racialisées et autochtones).



## MESURES LIÉES AUX PLAINTES ET AUX DEMANDES D'ACCOMMODEMENT

### Responsables des suivis:

Deborah Fleming, Adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires (sites adultes)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Il n'existe pas au CUSM de système pour répertorier les demandes d'accommodements des patients.	Développer un système pour répertorier les demandes d'accommodement des patients	2026-2027	En cours	Description du système	L'équipe de la division <i>Personnes et culture</i> de l'IR-CUSM reçoit et aborde les demandes d'accommodements .	La DRH du CUSM va développer un processus pour répertorier les demandes d'accommodements faites par les personnes employées.
Système de signalement sous-optimal.	Clarification/ajustement des mécanismes en place selon la personne qui dépose la plainte. Cet objectif découle des recommandations émises par le C-AIDE.	2025-2026	Abandonnée  Des mécanismes existent au bureau d'ombudsman	Liste des ajustements et initiatives	s/o	s/o

## MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ ET À LA SÉCURITÉ DES LIEUX PHYSIQUES

### Responsable des suivis :

Yannick Guénette, directeur des Services techniques (P.I.)

Le CUSM compte plusieurs édifices : le site Glen (l'Hôpital Royal Victoria (HRV), l'Institut Thoracique de Montréal (ITM), l'Hôpital de Montréal pour Enfants (HME), l'Hôpital Général de Montréal (HGM), l'Institut-hôpital Neurologique de Montréal (Le Neuro), l'Hôpital de Lachine (LCH) et l'Institut de recherche du CUSM (IR-CUSM).

Le site Glen du CUSM a été conçu dans le respect des normes et des codes de construction ci-dessous :

- Toilettes accessibles
- Dégagement aux normes dans toutes les pièces
- Guichets et réceptions de rendez-vous à la hauteur des fauteuils roulants
- Mains courantes aux normes du code du bâtiment
- Accès sans obstacle pour accéder à l'immeuble, incluant mécanismes d'ouverture de portes automatique
- Escaliers avec surfaces antidérapantes
- Rampes d'accès
- Places de stationnement réservées
- Mesures particulières lors d'évacuation de personnes à mobilité réduite
- Ascenseurs avec signaux sonores
- Signalisation avec pictogrammes
- Alarmes visuelles et sonores sur les unités de soins
- Salles de toilettes et douches sans obstacle

Les autres installations du CUSM (HGM, HNM, LCH) sont partiellement aux normes avec certains correctifs prévus dans les années à venir.

Un important projet de modernisation estimé à 200 millions de dollars a été lancé à l'hôpital de Lachine qui comprend un agrandissement et une mise à niveau de certaines unités du bâtiment historique. La fin du projet est prévue pour 2026-2027.

Il est important de rappeler que le Neuro est la propriété de l'Université McGill, par conséquent, le CUSM ne reçoit aucun financement (PCFI) pour son maintien.

**À noter que les fonds requis pour la réalisation des travaux identifiés ci-dessous devront être prélevés à même le budget de maintien d'actifs du CUSM. Étant donné les contraintes budgétaires actuelles, des décisions organisationnelles ont dû être prises afin d'établir les priorités et déterminer les travaux à effectuer.**

**MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ ET À LA SÉCURITÉ DES LIEUX PHYSIQUES**  
**SITE GLEN**

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Salles de toilettes difficiles d'accès et non adaptées.	Amélioration de l'accès aux toilettes en assurant les normes d'accessibilité universelle. Les travaux suivants sont prévus : <ul style="list-style-type: none"> <li>Salles de toilettes : C03.0179; C02.0303; D04.7512; D01.1317.1; D01.1319.1; DS1.1415 (<i>QFM 420 269 Lot 1 projet 20-929</i>)</li> </ul>	s/o	En suspens	Pourcentage complété	10 %	En attente de la reprise du projet; ajustement des ferme-portes et mise à niveau des sièges de toilette, au besoin.
	Automatisation de portes de toilettes publiques (12 portes).	s/o	En suspens	Pourcentage complété	0 %	s/o
Absence de salle de toilette accessible avec lève-personne.	Aménagement d'une salle de toilette accessible au B010100.1 et B010100.2 avec lève-personne ( <i>QFM 404 428 projet 24-913</i> ).	s/o	En suspens	Pourcentage complété	Demande de financement à la fondation refusée	s/o
Boutons poussoirs pour activation automatique des portes ne fonctionnent pas bien.	Modification du système existant pour améliorer le fonctionnement.	s/o	En suspens	Pourcentage complété	0 %	s/o
Accès universel aux terrasses extérieures	Automatisation de la porte extérieure – DS1.EXT05 ( <i>QFM 403967</i> )	2026-2027	En cours	Étapes franchies	Négociations contractuelles avec le partenaire privé en suspens	Poursuite des négociations

**MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ ET À LA SÉCURITÉ DES LIEUX PHYSIQUES**  
**SITE HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL**

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024- 2025	Objectifs 2025-2026
Certaines fontaines ne sont pas accessibles.	Ajout d'une fontaine accessible à la cafétéria	s/o	En suspens	Complétées oui/non	Non	s/o
Les espaces ne respectent pas toujours les normes d'accessibilité universelles.	Travaux majeurs aux normes dans la clinique de chirurgie (L9), incluant comptoirs de réception accessibles	s/o	En suspens	Pourcentage complété	0 %	s/o
Salles de toilette non adaptées et difficiles d'accès.	Motorisation des portes de 3 salles de toilette : D5-961, D5-912, D5-413  Rehaussement des sièges de toilette (D6, à l'urgence)	s/o  2025-2026	En suspens  Nouveauté	Pourcentage complété	0 %	s/o  Installer des rehausseurs de siège de toilette au besoin afin d'améliorer l'accessibilité.

**MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ ET À LA SÉCURITÉ DES LIEUX PHYSIQUES**  
**INSTITUT DE RECHERCHE**

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
L'évaluation des obstacles à l'accessibilité est fragmentaire.	Évaluer l'accessibilité des bureaux de l'administration, des espaces de recherche et des installations animalières et émettre des recommandations.	2025-2026	En cours	Listes des initiatives visant l'évaluation et l'amélioration de l'accessibilité.	Évaluation de l'accessibilité des portes d'entrée réalisée en accord avec le code du bâtiment.	-Motorisation des portes d'entrée aux espaces de recherche pour assurer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.  -Mise à jour et maintien des toilettes universelles (inclusives et accessibles).

MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ ET À LA SÉCURITÉ DES LIEUX PHYSIQUES  
HÔPITAL DE LACHINE

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
L'Hôpital de Lachine respecte seulement partiellement les normes d'accessibilité universelle.	-Projet Hop Lachine. Nouveau bâtiment qui inclura : -Accès sans obstacle, incluant mécanisme d'ouverture de portes automatique. -Guichets et comptoirs de rendez-vous accessibles aux fauteuils roulants. -Mains courantes aux normes. -Salles de toilette et douches sans obstacle. -Toilettes permettant les dégagements requis pour une personne en fauteuil roulant pour ouvrir/fermer la porte. -Fontaines et téléphones accessibles. -Places de stationnement réservées pour personnes handicapées. -Cabines de déshabillage adaptées. -Ascenseurs avec boutons poussoirs lumineux et signalisation en braille. -Escaliers avec surface antidérapante.	2026-2027	En cours	Travaux complétés oui/non	Poursuite des travaux	Poursuite des travaux

## MESURES LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT

Responsable des suivis :

Samir Ghanem, chef de service - Service de la logistique, approvisionnement et logistique

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateur(s)	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Connaissance et compréhension limitées des exigences en matière d'accessibilité parmi le personnel chargé des achats, associées à l'absence d'outils ou de procédures normalisées permettant d'intégrer les critères d'accessibilité dans les processus d'achat.	Former et sensibiliser le personnel de l'approvisionnement aux enjeux d'accessibilité afin que les besoins des personnes handicapées soient systématiquement intégrés dans les processus d'achat de biens et services.	2025-2026	Nouveauté	-Nombre de formations ou ateliers organisés par année. - Pourcentage du personnel DAL ayant suivi une formation en accessibilité.	s/o	-Organiser au moins une activité de formation/sensibilisation pour le personnel de la DAL.  -Développer un guide interne simplifié pour rappeler les exigences d'accessibilité à utiliser dans chaque projet.
Manque des tables ajustables pour les personnes en fauteuil roulant dans les cafétérias de l'HGM et du site Glen	Ajouter des tables ajustables pour les personnes en fauteuil roulant dans les cafétérias de l'HGM et du site Glen pour permettre aux personnes en fauteuil roulant d'accéder à un espace adapté. .	2026-2027	En cours	- Nombre de tables ajustables installées par site.	-Installation à l'HGM	-Installation au site Glen  -Mettre en place un programme d'entretien annuel pour les tables ajustables.  -Évaluer la possibilité d'installer des tables ajustables dans d'autres sites du CUSM.
Approvisionnement de technologies respectant les normes d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.	Maintenir/améliorer l'accessibilité de l'internet et de l'intranet du CUSM.	En continu	En continu	-L'internet/l'intranet du CUSM respecte les 3 normes d'accessibilité SGQR1/WCAG2.0 AA pour son contenu (y compris les éléments multimédias) et les documents téléchargeables oui/non -Vidéos mises en ligne avec sous-titres oui/non -Maintenir l'accessibilité des documents sur les sites internet et intranet en les rendant compatibles avec des logiciels tels que JAWS et ZOOMTEXT et en format adapté conformément au SGQR1/WCAG2.0 AA Oui/Non	Oui   Oui  Oui	-Poursuivre   -Poursuivre  -Poursuivre

## MESURES LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT (Suite)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateur(s)	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Manque chronique de fauteuils roulants aux entrées et dans les stationnements.	Assurer un accès facile et en tout temps aux fauteuils roulants pour les usagers dès leur arrivée sur les sites (entrées principales et stationnements).	En continu	En continu	-Liste des initiatives  -Nombre de fauteuils roulants disponibles par site.  -Nombre de plaintes ou demandes liées au manque de fauteuils roulants.	Voir les mesures complétées en 2024-2025	-Assurer que la flotte de fauteuils roulants est suffisante.  -Poursuite, par la Direction des services techniques, de la mise en œuvre des mesures identifiées dans leur plan d'action relié à cet obstacle

## MESURES LIÉES AUX MESURES D'URGENCE

Responsable des suivis :

Deborah Fleming, adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires (sites adultes)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateur(s)	Résultats 2024-2025	Objectifs 2025-2026
Prise en compte limitée des personnes handicapées en ce qui a trait aux mesures d'urgence.	Veiller à ce que toutes les mesures de préparation aux situations d'urgence tiennent compte des personnes handicapées en intégrant des considérations d'accessibilité dans la planification, la communication, la formation et les procédures d'évacuation.	En continu	En continu	Liste des initiatives	s/o	-Poursuivre le développement d'une formation en ligne concernant les mesures d'urgence accessible en tout temps à l'ensemble du personnel.
	Révision des plans d'évacuation départementaux afin qu'ils prennent en compte les personnes handicapées.	2027-2028	En cours	Complété Oui-non	-Nos plans « Code Vert » sont conçus pour assurer la sécurité de tous, y compris les personnes à mobilité réduite	-Révision des plans départementaux de Code Vert pour assurer l'évacuation sécuritaire des personnes incapables de se déplacer de façon autonome, incluant l'attribution d'une personne accompagnatrice dédiée.

## ADOPTION ET DIFFUSION

Le CUSM s'engage à rendre public le présent plan d'action. Il sera téléchargé sur son site Internet ainsi que sur son Intranet.