

Plan d'action 2025-2028

du Centre hospitalier de l'Université de Montréal

à l'égard des personnes handicapées

Période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2028

Le présent plan d'action est disponible en téléchargement
sur le site Internet du CHUM à la page :
<https://www.chumontreal.qc.ca/a-propos>

Pour obtenir une version adaptée du document, veuillez communiquer avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique au 514 890-8023.

Table des matières

1.	Préambule.....	4
2.	Portrait du CHUM.....	4
2.1.	Raison d'être	4
2.2.	Valeurs	4
2.3.	Vision.....	5
2.4.	Organigramme de la direction générale.....	6
3.	Composition du groupe de travail	7
4.	Bilan des réalisations 2024-2025.....	8
4.1.	Bilan du plan d'action 2024-2025	8
4.2.	Mesures en place en continu.....	8
4.3.	Mesures additionnelles mises en place.....	12
4.4.	Plaintes, retours d'expériences et mesures d'accommodement en 2024-2025.....	13
5.	Plan d'action 2025-2028	13
6.	Mécanismes de suivis.....	14
7.	Adoption et diffusion	14
	Annexe 1 : Bilan du plan d'action 2024-2025.....	15
	Annexe 2 : Plan d'action 2022-2025	22

1. Préambule

L'Office des personnes handicapées du Québec a dévoilé en avril 2025 la vision commune de l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées 2025-2030. Celle-ci mise sur une mobilisation accrue pour répondre de manière structurée aux besoins des personnes handicapées. La vision commune s'inscrit en cohérence avec la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*¹ (Loi) et la politique gouvernementale *À part entière*. Elle se concrétise à travers trois axes d'intervention, dont un axe concerne directement les ministères et organismes assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*, soit l'amélioration en continu de la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Ce dernier permet :

- D'identifier des obstacles à la participation sociale dans les secteurs d'activités respectifs des organisations assujetties ;
- De prendre des mesures afin de réduire les obstacles ;
- De diffuser un bilan de la réalisation de ces mesures.

2. Portrait du CHUM

2.1. Raison d'être

Le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) est un hôpital innovant au service des patients et des patientes. Il offre les meilleurs soins, spécialisés et surspécialisés à toute la population québécoise. Grâce à ses expertises uniques et ses innovations, il améliore la santé des adultes et des personnes vieillissantes.

Plus de 18 000 personnes se dévouent chaque jour afin d'offrir des soins de santé de qualité supérieure et d'améliorer le bien-être de la population québécoise. Nous adoptons une approche intégrée de la santé. Celle-ci s'exprime dans tous les volets de notre mission : soins, enseignement, recherche, innovation et environnement sain. Nous travaillons en partenariat avec la population et nos collaborateurs. Le CHUM valorise une prise en charge des trajectoires de soins des patients. Il utilise des données analysées par l'intelligence artificielle pour personnaliser les soins. En collaboration avec les autres partenaires du réseau de la santé, Le CHUM offre les meilleurs soins spécialisés et surspécialisés basés sur des connaissances scientifiques sans cesse mises à jour.

Le CHUM, partenaire de santé et de mieux-être, souscrit aux objectifs prévus à la loi en présentant son plan d'action triennal à l'égard des personnes en situation de handicap, de son bilan annuel des mesures prises durant l'année 2024-2025 et d'une mise à jour des mesures planifiées pour la prochaine année.

2.2. Valeurs

Le CHUM est un établissement universitaire, un lieu de connaissances et de transfert du savoir, d'innovation, de technologies et de pratiques de pointe, mais il est aussi un milieu humain.

¹ RLRQ, c. E-20.1

Chaque jour, son savoir-faire se traduit par des milliers d'interactions. Nous accordons beaucoup d'importance à la qualité de nos comportements. Un sourire, de l'attention, une présence chaleureuse et la courtoisie sont des priorités au CHUM.

Les valeurs de l'institution reflètent l'ambition d'offrir à la population les meilleurs soins, ensemble et avec humanisme, grâce à la force de la recherche, de l'enseignement et de l'innovation. Au CHUM, ces quatre valeurs inspirent notre quotidien:

- *Audace*
- *Apprentissage continu*
- *Collaboration*
- *Bienveillance*

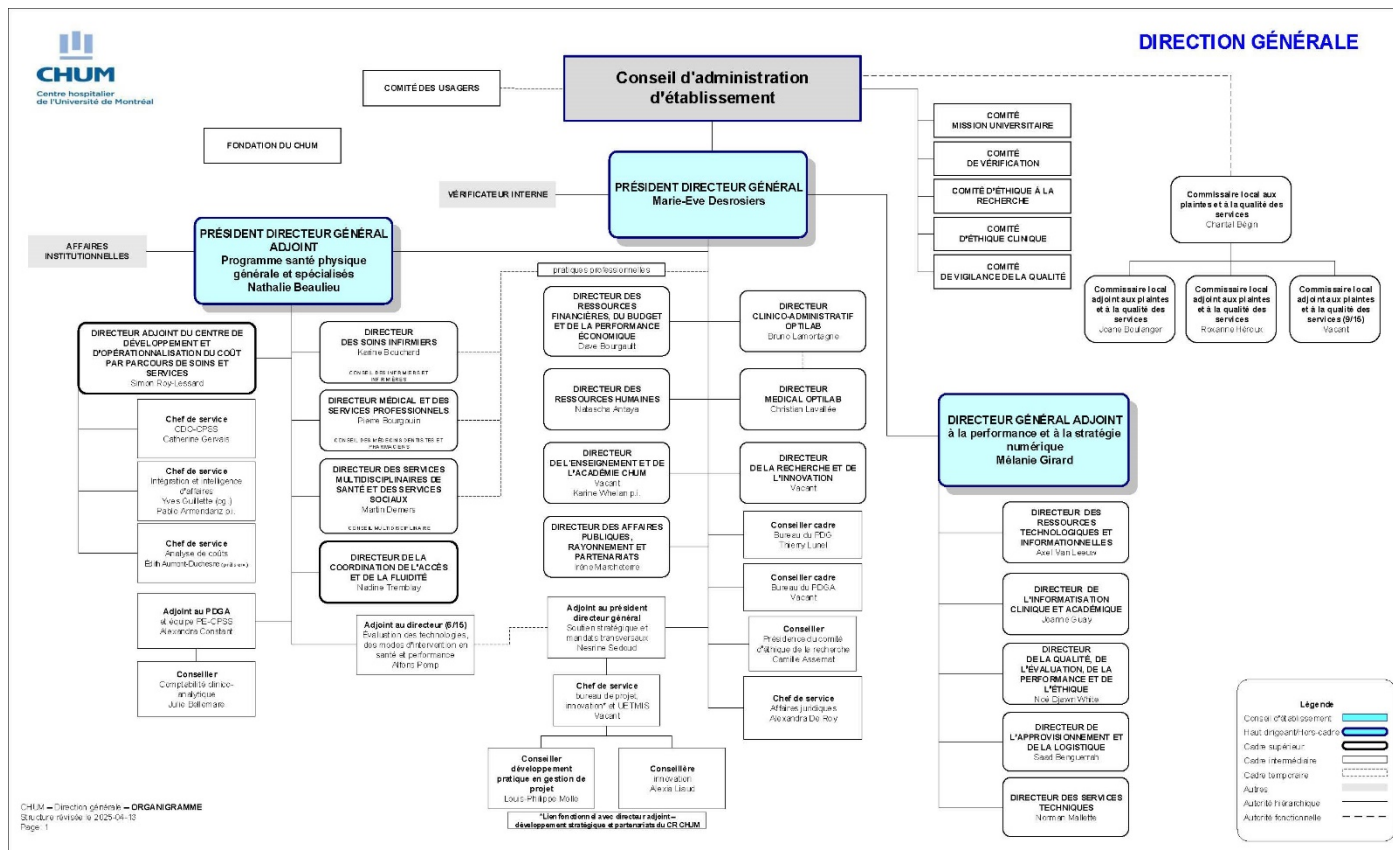
2.3.Vision

Chef de file en santé et partenaire de confiance, le CHUM inspire ses pairs d'ici et d'ailleurs, par son impact déterminant sur la santé des populations.

Cette vision repose sur trois piliers :

- L'humain avant tout. Une prise en charge humaine dans le bien-être et la dignité avec écoute et transparence, et ce, pour et avec les patient·e·s.
- La spécialisation, la collaboration et le partage des savoirs. Par la création de nouvelles connaissances et pratiques, l'attraction et la formation des futurs leaders ou encore par le partage des connaissances avec les patient·e·s, leurs proches, les soignant·e·s, la communauté et le réseau.
- Une seule santé. En ayant une expertise reconnue en santé urbaine et auprès d'une clientèle vulnérable, en exerçant un leadership en matière de carboneutralité et écoresponsabilité tout en étant un citoyen corporatif responsable.

2.4.Organigramme de la direction générale



3. Composition du groupe de travail

Afin de faciliter le travail d'élaboration du plan d'action, la directrice adjointe de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique a été nommée pour coordonner la rédaction du plan d'action 2025-2028, en partenariat avec les répondantes et répondants ci-dessous :

Directions/Instances/Partenaires	Titres
Direction de la recherche et de l'innovation (DRI)	Conseiller Équité, diversité et inclusion
	Conseillère cadre - Gestion des ressources humaines
Comité des usagers (CU)	Centre de l'innovation en santé de précision
	Présidente
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)	Coordonnatrice
	Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Direction coordination de l'accès et de la fluidité (DCAF)	Directrice
Direction de l'enseignement et de l'académie CHUM (DEAC)	Directrice adjointe
Direction de l'informatisation clinique et académique (DICA)	Adjoint à la directrice
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)	Directrice adjointe
Directions des affaires médicales et universitaires (DAMU)	Directeur adjoint
Direction des approvisionnements et de la logistique (DAL)	Adjoint au directeur
Direction des communications et de l'accès à l'information (DARP)	Directrice adjointe
Direction des ressources humaines (DRH)	Adjointe à la directrice
	Chef de service recrutement
Direction des services multidisciplinaires (DSMSSS)	Directeur adjoint
	Chef de service bénévolat, animation et loisirs
Direction des services techniques (DST)	Directeur adjoint
	Chef de service sécurité et stationnements
Direction des soins infirmiers (DSI)	Conseillère en soins spécialisés et en recherche clinique
Direction des technologies de l'information et des télécommunications (DRTI)	Chef de service des télécommunications
	Chef de service micro-informatique
OPTILAB	Chef de service
Autres membres	Patientes et patients partenaires

4. Bilan des réalisations 2024-2025

4.1. Bilan du plan d'action 2024-2025

En cette année 2024-2025, l'objectif était d'identifier des idées innovantes et poursuivre nos efforts afin d'assurer l'équité, la diversité et l'inclusion des personnes avec une situation de handicap, autant pour notre clientèle que pour la communauté CHUM.

Le bilan annuel 2024-2025 est intégralement disponible en Annexe 1.

Les mesures s'adressent aux équipes du CHUM, aux personnes soignées et aux membres de la communauté citoyenne. Par exemple, une mesure en place reconduite depuis plusieurs années consiste en la révision et l'adaptation de documents les plus demandés par la communauté citoyenne.

Comme suggéré dans le guide de l'OPHQ relatif à l'élaboration du plan d'action, plusieurs statuts permettront d'apprécier l'état de réalisation des mesures planifiées :

- Réalisée ;
- En continu ;
- Partiellement réalisée (en cours) ;
- Reportée ;
- Abandonnée ;
- Réalisée, mais non prévue dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure).

Le tableau ci-dessous (voir annexe 1 pour l'avancement par action) dresse ainsi un portrait de l'avancement de la mise en place des mesures du plan d'action de l'année financière précédente.

Statut des mesures	Nombre bilan (22-23)	%	Nombre bilan (23-24)	%	Nombre bilan (24-25)	%
Réalisée	27	77%	34	87%	30	83%
Partiellement réalisée (en cours)	5	14%	2	5%	5	14%
Reportée	3	9%	3	8%	1	3%
Total	35	100%	39	100 %	36	100%

4.2. Mesures en place en continu

Au-delà du plan d'action, selon les différents axes d'intervention, le CHUM répond avec considération pour les barrières physiques, et plus encore avec plusieurs mesures d'adaptation additionnelles pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

❖ *Accessibilité et sécurité des lieux physiques*

Le CHUM répond aux normes légales des codes de la construction et du bâtiment du Québec, notamment en offrant les commodités et adaptations suivantes :

- Parcours sans obstacle avec commandes accessibles : largeurs conformes au code de la construction ;
- Corridors dégagés, de dimensions adéquates ;
- Toilettes accessibles ;
- Comptoirs de service avec section sans obstacle : cafétérias accessibles par fauteuils roulants, tables adaptées réservées ;
- Fontaines sans obstacle ;
- Mains courantes continues et garde-corps (selon les normes du bâtiment) ;
- Accès sans obstacle à la voie publique et au bâtiment ;
- Entretien durant l'hiver ;
- Mécanismes d'ouverture automatique des portes ;
- Escaliers avec surfaces antidérapantes et bandes contrastantes ;
- Rampes d'accès avec pente adéquate et surfaces antidérapantes ;
- 79 places de stationnement réservées à la clientèle à mobilité réduite

❖ **Mesures d'adaptation aux situations particulières (situation d'urgence, de santé publique ou de sécurité civile)**

Le CHUM prend en compte dans son plan des mesures d'urgence l'ensemble des personnes à risque susceptible de nécessiter de l'aide ou une assistance en cas de situation d'urgence. Entre autres, la sécurité des personnes en situation de handicap est assurée. La direction des services techniques met à la disposition du personnel un formulaire à compléter pour les personnes concernées en cas d'évacuation. Ce registre d'inscription est mis à jour annuellement.

À cet effet, le CHUM a actualisé son plan des mesures d'urgence afin de sensibiliser et promouvoir la procédure à suivre en cas d'évacuation pour les personnes en situation de handicap. Sommairement, cette procédure va comme suit :

Personne en situation de handicap:

- En cas d'évacuation, appelez votre accompagnateur (ou son substitut si ce dernier ne répond pas) et attendez qu'il vienne vous rejoindre à votre poste de travail ;
- Dirigez-vous ensemble vers la localisation que vous avez désignée dans le formulaire (devant les ascenseurs, en face des caméras) ;
- Attendez sur place et soyez attentifs aux messages passés ;
- Vous pourriez revenir à votre poste de travail dès que la fin d'alarme est annoncée.

Accompagnateur, accompagnatrice (employé du CHUM) :

- En cas d'évacuation, l'accompagnateur se rendra au poste de travail de la personne à mobilité réduite ;
- L'accompagnateur et la personne à mobilité réduite se rendront ensemble vers la localisation qui a été désignée dans le formulaire de suivi de la procédure en cas d'évacuation ;
- Appelez le centre opérationnel de sécurité (COS) pour les informer de votre position ;
- Attendez sur place et soyez attentifs aux appels passés par le COS ;
- Après confirmation de la fin d'alarme, l'employé à mobilité réduite pourra retourner à son poste de travail.

En plus, de la mise à jour du plan des mesures d'urgence certaines mesures particulières lors d'une évacuation sont en place :

- Code spécifique pour l'évacuation indiqué dans le dossier patient, dossier électronique (OACIS) ;
- Formation des intervenantes et intervenants dans un contexte de situation d'urgence
- Outils de communication adaptés

❖ **Accessibilité et intégration à l'emploi**

Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE) dans lequel est prévu un ensemble de mesures visant à augmenter la représentation des membres des groupes visés par la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics*², soit « les femmes, les personnes handicapées³, les autochtones, les personnes qui font partie d'une minorité visible en raison de leur race ⁴ou de la couleur de leur peau et les personnes dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais et qui font partie d'un groupe autre que celui des personnes autochtones et celui des personnes qui font partie d'une minorité visible. »⁵ Ce programme s'articule dans un contexte évolutif et permet à ces personnes de bénéficier d'un processus d'embauche juste et équitable.

Les principaux objectifs du programme d'accès à l'égalité en emploi sont :

- Augmenter la représentation des membres des groupes visés grâce à diverses mesures d'attraction et de rétention ;
- Assurer l'égalité des chances en matière d'embauche et d'intégration en emploi avec l'utilisation d'un processus de recrutement transparent ;
- Promouvoir un environnement sain, exempt de discrimination et de harcèlement.

❖ **Qualité et sécurité des soins**

Le CHUM, en tant qu'établissement de soins de santé pour l'ensemble de la population, dispose d'un personnel soignant formé dans tous les domaines de spécialité et sensibilisé aux meilleures pratiques pour la prise en charge de personnes avec handicaps (moteurs, visuels, auditifs, intellectuels, développementaux et communicationnels). En particulier, les mesures suivantes sont en place pour répondre aux besoins de soutien de ces clientèles vulnérables :

- Formation du personnel clinique en matière d'adaptation des interventions à la réalité des personnes handicapées :
 - Formation lors de l'accueil et de l'intégration de nouveau personnel qui apprend à interagir avec des personnes présentant des handicaps (ex. : déplacements sécuritaires des bénéficiaires; soins aux personnes avec déficits moteurs, visuels et auditifs, programme de marche, etc.);
 - Aptitudes évaluées dans le profil de compétences des professionnels.

² RLRQ, c. A-2.01

³ Au sens de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (chapitre E-20.1)

⁴ Le mot « race » est uniquement utilisé pour référer au terme de la loi ou dans le cadre de la loi.

⁵ *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics*, RLRQ, c. A-2.01, article 1

- Évaluation initiale de la clientèle par l'ensemble des professionnels impliqués :
 - La formation et le coaching, par exemple lors du triage à l'urgence ou de l'évaluation initiale du patient à l'unité de soins ou en milieu ambulatoire, sensibilisent le personnel soignant à tenir compte des particularités de sa condition physique et mentale et des handicaps associés;
 - Le formulaire d'évaluation initiale inclut les différents critères visant l'évaluation de la condition physique et mentale ainsi que de l'autonomie fonctionnelle et des risques associés dans le but d'intervenir de façon personnalisée ;
 - La famille et les proches sont appelés à contribuer à l'évaluation initiale et à participer à la complétion du formulaire.
- Plan de travail des personnes préposées aux bénéficiaires : prend en compte les handicaps du patient et des activités de soins à mettre en œuvre auprès de ce dernier;
- Implication du patient et des proches dans le plan d'intervention interdisciplinaire individualisé, la prise en charge du patient et le plan de congé sécuritaire;
- Service d'assistance pour des démarches administratives ou autres : les professionnels des secteurs concernés (ex. : travail social, soins infirmiers, audiologie, etc.) sont formés et cela constitue également une compétence recherchée lors du recrutement du personnel administratif en interaction avec la clientèle en situation de handicap.
- Le CHUM dispose de ressources expertes en soins infirmiers, en travail social, en réadaptation et en audiologie-orthophonie afin de répondre aux besoins de soutien de la clientèle présentant un ou des handicaps;
- Le programme "CHUM connecté" permet aux personnes en situation de handicap d'emprunter un téléphone intelligent ou une tablette pour communiquer plus aisément avec leurs proches lors d'une hospitalisation et ainsi assurer une continuité de contact, notamment en période de pandémie ;
- Le Centre d'optimisation des flux réseau (COFR) du CHUM, avec son centre d'appels *Santé patient CHUM* (514 890-8086) contribue à assurer l'accessibilité, la fluidité et la continuité des soins et service aux personnes post hospitalisation, incluant celles présentant un ou des handicaps. Il vise aussi à répondre à leurs inquiétudes, s'il y a lieu, en assurant un service de liaison avec les partenaires du réseau ou en leur offrant un service à distance via la télésanté;
- Accueil et accompagnement des personnes handicapées par les agents de sécurité et les bénévoles : sur place, à l'entrée des hôpitaux ;
- Formation des bénévoles : approche clientèle qui intègre l'accompagnement des personnes handicapées ;
- Formation spécifique pour l'utilisation des fauteuils roulants (théorie sur le site Web, pratique en binôme, contrôle qualité).

❖ **Communications**

Le CHUM, en tant qu'organisme public répond à différentes normes et facilite l'accès à l'information pour le public avec handicaps grâce à plusieurs services :

- Lieux physiques accessibles aux fauteuils roulants pour les événements grand public ;
- Systèmes audios (casques d'écoute) disponibles dans certaines salles pour événements ;
- Tablettes disponibles pour les bénévoles qui accompagnent à l'entrée (écrire pour les personnes malentendantes, images pour les allophones, braille pour les non-voyants) ;

- Distribution de la brochure la route accessible (pour les personnes en fauteuil roulant) ;
- Amplificateurs de voix en audiologie.
- Accès à un interprète de l'organisme SIVET (Service d'interprétation visuelle et tactile : <https://sivet.ca/>) pour la patientèle malentendante et muette par une demande <https://portail.chum.rtss.qc.ca/Folder.php?sid=1636294>).

4.3.Mesures additionnelles mises en place

Différentes mesures supplémentaires et initiatives, non inscrites au plan d'action 2025-2028 ont été réalisées. En raison de leurs portées, il convient d'en faire mention puisqu'elles contribuent à diminuer certains obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

❖ Les services en santé connectée (télésanté)

Les services en santé connectée ont connu avec la pandémie un accroissement important de leurs activités. L'objectif du CHUM est d'atteindre un taux d'utilisation des téléconsultations de 5%. Dans la dernière année, c'est plus de 13 000 consultations et plus de 4000 patientes et patients qui ont bénéficié des services de santé connectée dans la dernière année.

Aucune plainte, demande spécifique ou obstacle rencontrés par des personnes en situation de handicap n'ont été rapportés.

❖ La clinique handicap et grossesse

La parentalité chez les couples en situation de handicap est une situation encore méconnue. Par exemple, il y a très peu de littérature médicale sur la grossesse, l'accouchement et la maternité chez les femmes en situation de handicap, ainsi que peu de ressources officielles actuellement disponibles au Québec. Les futurs parents doivent concilier leurs limitations avec la grossesse et la prise en charge d'un nouveau-né, tout en vivant avec les préjugés potentiels de l'entourage. De ce fait, en 2020, la clinique *Handicap et grossesse du CHUM* a été créée. Une trajectoire complète durant la grossesse et un calendrier a été établi. Ses objectifs sont de :

- Offrir des soins de grossesse multidisciplinaires adaptés et accessibles avec une approche humaniste et égalitaire de la préconception à la période postnatale ;
- Coordonner les consultations pour maximiser les déplacements ;
- Favoriser une grossesse et un bébé en santé via une approche personnalisée adaptée au couple ;
- Offrir les ressources nécessaires pour supporter la parentalité en situation de handicap ;
- Permettre l'autonomie parentale et un retour sécuritaire du nourrisson à la maison.

L'année 2024 a été dédiée à la promotion de la clinique handicap et grossesse afin d'en faire connaître davantage sa mission. Vous pouvez vous référer au plan d'action pour prendre connaissance de des mesures spécifiques en lien avec la clinique.

4.4.Plaintes, retours d'expériences et mesures d'accommodement en 2024-2025

4.4.1. Bilan de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

En 2024-2025, le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a reçu 6 plaintes en lien avec des obstacles identifiés pour les personnes en situation de handicap du 1er avril 2024 au 31 mars 2025.

Les principaux motifs sont :

- Accessibilité des lieux;
- Adaptation des lieux.

4.4.2. Bilan du comité des usagers

Les membres du comité des usagers aguerris sur les conditions des personnes en situation de handicap ont été sollicités pour la révision du plan d'action. De plus, une révision de l'ensemble des commentaires des usagers a été effectuée afin d'identifier les pistes d'amélioration. Voici les commentaires des usagers pour l'année 2024-2025 relatifs à l'accessibilité des personnes en situation de handicap :

- Nombres insuffisants de place de stationnement ;
- Poursuivre l'installation du système automatique sur plusieurs portes du pavillon C : manifestation des usagers que les portes sont trop lourdes.

4.4.3. Consultation de patients partenaires

Plusieurs patients et patientes partenaires ont partagé leurs commentaires, pistes d'amélioration et suggestions pour l'établissement. Tous ont été recensés et certains intégrés au plan d'action:

- Enjeux de circulation pour les personnes à mobilité réduite dans le corridor qui mène au stationnement;
- Mention d'un bon coup concernant la possibilité d'une patiente d'effectuer ses rendez-vous via des téléconsultations pour éviter les déplacements. Proposition d'offrir de manière systématique la vidéoconférence;
- Intégrer d'avantage la notion d'intersectionnalité, notamment entre la diversité sexuelle, la pluralité de genre et les incapacités pour mieux répondre aux obstacles souvent multiples et croisés;

5. Plan d'action 2025-2028

Les objectifs du plan d'action 2025-2028 sont intégralement disponibles en Annexe 2.

Celui-ci est présenté au regard des mêmes quatre axes d'interventions :

- Accessibilité et sécurité des lieux physiques ;

- Accessibilité et intégration à l'emploi ;
- Qualité et sécurité des soins ;
- Communications.

Dans un souci de pérennisation des bonnes pratiques, le CHUM a reconduit un certain nombre de mesures du plan d'action précédent. Également, de nouvelles mesures ont été identifiées.

Le CHUM reste sensible et engagé en continu pour réduire les obstacles identifiés, ainsi que proactifs aux nouveaux constats et demandes.

6. Mécanismes de suivis

Les membres du groupe de travail assurent le suivi des mesures du plan d'action dont leur direction est responsable. Des indicateurs de résultats sont fixés pour chaque mesure. Un bilan annuel sera produit.

7. Adoption et diffusion

Le CHUM s'engage à rendre public le présent plan d'action à la suite de son adoption au comité de direction de l'établissement du 20 mai 2025 sur son site Web ainsi que sur le site intranet pour les membres du personnel.

Le présent document est en vigueur à la date d'adoption par le comité de direction d'établissement du CHUM.

Annexe 1 : Bilan du plan d'action 2024-2025

Comme suggéré dans le guide relatif à l'élaboration du plan d'action, seules les colonnes ci-dessous ont été sélectionnées pour vous partager le bilan :

- Obstacle ;
- Mesure ;
- Indicateur ;
- État de réalisation au 31 mars 2025 et commentaires ou suivi à faire.

Obstacle	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation au 31 mars 2025 et commentaires ou suite à donner
Accès à l'égalité	Mentionner dans les affichages et les offres d'emploi l'existence d'un programme d'accès à l'égalité	Apparition de la mention	DRH	Réalisée Le programme d'accès est mentionné dans tous les affichages.
Accès à l'égalité	Préciser dans les nouveaux affichages que des mesures d'adaptation peuvent être offertes	100 % des affichages	DRH	Réalisée Fait pour chaque affichage
Accès à l'emploi	Offrir un accompagnement adapté selon les mesures d'adaptation retenues aux stagiaires identifiés	Nombre de mesures utilisées	DEAC	Réalisée Six (6) stagiaires et résidents ont bénéficié d'un accompagnement et d'une ou plusieurs mesures d'adaptation, selon leurs besoins.
Accès à l'emploi	Évaluer la portée de nos collaborations avec les deux organismes œuvrant auprès des personnes handicapées « l'étape » et « Action main-d'œuvre »	Nombre de sollicitations toutes confondues	DRH	Réalisée Partenariats toujours entretenus avec ces organismes. Certaines actions menées en 2024-2025, mais aucune intégration directe via ces organismes pour l'année.
Accès à l'emploi	Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées et les inciter à postuler au CHUM	Nombre de postes diffusés, de CV reçus et de personnes embauchées. Aucune donnée disponible.	DRH	Réalisée Partenariats toujours entretenus avec les organismes. Certaines actions menées en 2024-2025, mais aucune intégration directe via ces organismes pour l'année. Contexte de gel d'embauche.

Obstacle	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation au 31 mars 2025 et commentaires ou suite à donner
Accès à l'emploi	Diffuser de l'information au sujet du programme d'accès à l'égalité dans la séance d'accueil du personnel	Document disponible sur l'accueil en ligne (site web)	DRH	Réalisée Activité de routine et continue. L'année 2024-2025 a été impactée par les mesures d'optimisations, mais nous continuons de la réaliser.
Accès à l'emploi	Adapter nos outils de sélection aux personnes en situation de handicap qui en font la demande	100 %	DRH	Réalisée Les demandes d'adaptation et d'évaluation de la faisabilité en matière d'accompagnement des conditions de travail sont toujours analysées. Nos affiches et offres d'emplois au CHUM mentionne l'existence d'un programme d'accès à l'égalité.
Accès à l'emploi	Analyser les demandes d'adaptation pour une personne en situation de handicap et évaluer la faisabilité en matière d'accommodements raisonnables (adaptation des conditions de travail et/ou d'aide technique)	Nombre d'adaptations réalisées	DRH	Partiellement réalisée 24 personnes se sont identifiées en situation de handicap à la dernière évaluation en juillet 2023. 388 dossiers sont présentement ouverts pour des mesures adaptatives. (Ex.: aménagement d'environnement de travail ou en lien avec les quarts de travail). Recensement de 358 employés actifs ayant des limitations fonctionnelles permanentes (LFP) nécessitant tôt ou tard un accommodement demandant des modifications de tâches afin de les maintenir en emploi.
Accès à l'emploi	Présence de personnes avec handicaps parmi les bénévoles	Présence de bénévole avec handicap	DSMSSS	Réalisé 5 personnes avec handicaps comme bénévole au CHUM
Accès à l'emploi	Participation au programme d'aide et d'accompagnement social PAAS Action	Participation au programme par des bénévoles	DSMSSS	Réalisé 2 personnes avec handicap

Obstacle	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation au 31 mars 2025 et commentaires ou suite à donner
Accès à l'emploi	Informier et sensibiliser le personnel responsable de l'approvisionnement de la DAL à l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes en situation de handicap en diffusant le guide d'accompagnement mis à disposition par l'OPHQ	1 envoi par an	DAL	Réalisée Communication effectuée aux membres de l'équipe de la gestion contractuelle en date du 13 mars 2025.
Accès à l'emploi	Répondre à toutes les demandes d'accès au niveau bureautique	100 %	DRTI	Réalisée Toutes les demandes d'accès sont réalisées
Accès à l'emploi	Participation à Duo Emploi en collaboration avec l'organisme communautaire le ROSEPH. Programme permettant l'accueil de stagiaire avec situation d'handicap dans les milieux du CRCHUM pendant une journée.	"Nb de postes ouverts Nb de stagiaire"	DRI	Réalisée 9 postes ont été ouverts dont 4 postes pourvus avec 3 personnes stagiaires accueillies avec DuoEmploi. En supplément, 9 personnes autistes ont été accueillies avec Autisme Sans Limites pour une journée de visite au CRCHUM Dans le cadre du programme de mentorat pour personnes en situation de handicap piloté par le ROSEPH : 6 personnes ont été mentorées : 2 par l'équipe RH et 4 par des membres du corps étudiant et postdoctoral.
Accès à l'emploi	Inclure dans le formulaire d'inscription en ligne pour une demande de stage que des mesures d'adaptation sont offerte aux personnes en situation de handicap en fonction de leurs besoins	Formulaire mis à jour	DEAC	Réalisée Cette action est réalisée. Le formulaire d'inscription indique que le CHUM applique un programme d'accès aux personnes handicapées et que des mesures d'adaptation pourront être offertes sur demande selon la situation.
Accès à l'information	Rendre disponible l'information concernant les ressources pour personne en situation de handicap : diffusion de « La route accessible » par bénévoles et physiothérapeutes	Information disponible	DARP	Réalisée Cette action est réalisée. L'information concernant les ressources pour handicapés est rendue disponible.

Obstacle	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation au 31 mars 2025 et commentaires ou suite à donner
Accès à l'information	Traduire en format adapté les documents les plus souvent demandés : production de capsules podcast (exemple : prévention infection, hospitalisation, le CHUM c'est moi, etc.)	% du nombre de documents traduits sur le nombre de documents identifiés à traduire	DARP	Réalisée Les traductions des documents sont faites dans les formats adaptés chaque fois que c'est nécessaire.
Accès à l'information	Sous-titrage de vidéos d'éducation ou de sensibilisation pour les patientes et patients	% de vidéos produites avec sous-titrage / nombre de vidéos produites	DARP	Réalisée Les sous-titres sont toujours mis sous les vidéos réalisées.
Accès à l'information	Sensibiliser les équipes en continue sur l'utilisation de la grosseur des caractères et choix de couleur contrastante lors de communications via les écrans.	Améliorations faites	DARP	Réalisée L'équipe des designers veille à ce que les informations affichées sur les écrans télévisés soient claires et lisibles, en utilisant des caractères foncés sur un fond blanc pour aider les personnes rencontrant des difficultés visuelles.
Accès à l'information	Amélioration de l'accessibilité du site Web	Améliorations faites	DARP	Partiellement réalisée Le site web n'avance pas en raison de contraintes budgétaires, se limitant à l'entretien. Bien que les utilisateurs puissent choisir et agrandir leur police de caractères, la fonctionnalité d'agrandissement automatique du texte n'a pas été ajoutée pour le moment.
Accès aux soins et services	Répondre aux besoins de l'ensemble de la patientèle qui se présente au CHUM (accompagnement et orientation)	100 %	DSMSSS	Réalisée à 100%
Accès aux soins et services	Transformation de certaines toilettes en toilette universelle accessible à tous au centre de recherche du CHUM	Nombre de toilettes transformées	DRI	Réalisée Deux toilettes transformées en toilettes universelles non-genrées accessibles à tous.
Circulation intérieure	- Installer des systèmes d'ouvertures automatiques sur plusieurs portes des pavillons C et D. - Une liste de priorités de 177 portes à réaliser est établie. 70 seront faites en 2019-2020, et selon l'autorisation de financement, nous poursuivrons les phases subséquentes en 2020-2021.	% de portes motorisées (parmi les 177 ciblées).	DST	Partiellement réalisée (75 portes réalisées) En raison de contraintes budgétaires, le projet doit être étalé sur plusieurs années.

Obstacle	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation au 31 mars 2025 et commentaires ou suite à donner
Circulation intérieure	Visite des lieux physiques de la clinique handicap et grossesse avec les patientes partenaires, un ergothérapeute et une infirmière praticienne spécialisée pour améliorer l'accessibilité de la clinique et déceler les obstacles à une bonne expérience patients. (Nouvelle mesure pour l'année 2024-2025)	Visite effectuée	DSI	Réalisée Visite des lieux physiques de la clinique handicap et grossesse. On note la parution de magazine sur le témoignage d'un patient partenaire sur les mesures d'accompagnement mises en place en faveur des patientes handicapées en situation de grossesse et diffusion de la page web. Mise en place de la stratégie de suivi des personnes en situation de handicap en cours d'élaboration.
Intégration à l'emploi	Offrir au personnel responsable du recrutement de participer à des formations externes (exemple : « comment recruter des personnes en situation de handicaps » offertes par l'ordre des conseillers aux ressources humaines).	100% des professionnels(les) en dotation.	DRH	Partiellement réalisée. Il reste à offrir aux personnels responsables du recrutement la possibilité de participer à des formations externes.
Intégration à l'emploi	Mettre à jour la formation en ergonomie du personnel concernés du service de santé.	Mise à jour aux 2 ans pour chaque employé	DRH	Réalisée Les nouvelles techniques ont été mises à jour.
Intégration en emploi	Formation des gestionnaires sur les connaissances et les attitudes adéquates permettant d'éviter les situations d'exclusion.	20 % des gestionnaires formés	DRH	Réalisée La formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion est offerte dans le cursus de formation des gestionnaires.
Intégration en emploi	Mise sur pied de campagnes de sensibilisation lors de : - La semaine québécoise des personnes handicapées (1 ^{re} semaine de juin) - La journée internationale des personnes handicapées (3 décembre)	2 programmes mis sur pied	DQEPE	Réalisée Juin 2024 : Matériel promotionnel de l'OPHQ utilisé pour la semaine québécoise des personnes handicapées dans l'intranet et Internet du CHUM. Diffusion d'une note de service pour promouvoir le plan d'action. Décembre 2024, journée internationale des personnes handicapées. Diffusion sur les réseaux et sur la page intranet du CHUM d'une capsule vidéo.
Intégration à l'emploi	Faire des rencontres trimestrielles avec le comité mixte impliquant le service de SST et le service de dotation.	Nombre d'actions identifiées et traitées par le comité	DRH	Non réalisée À planifier pour les prochains mois

Obstacle	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation au 31 mars 2025 et commentaires ou suite à donner
Intégration à l'emploi et recherche inclusive	Offrir à toute la communauté du CRCHUM un programme d'apprentissage (ateliers EDIRS) sur l'équité, la diversité et l'inclusion dans la recherche en santé. Le programme comprend 3 ateliers de bases, concept de base, projet de recherche et équipe de recherche.	Nb ateliers offerts	DRI	Réalisée Le programme d'apprentissage a été bonifié Au total, 492 personnes se sont inscrites aux 12 ateliers EDIRS offerts.
Intégration à l'emploi et recherche inclusive	Sensibilisation des équipes de recherche dans la prise en compte des situations d'handicap dans les demandes de subvention des projets de recherche.	Nb de projets de recherche	DRI	Réalisée Les équipes de recherche ont été sensibilisés à la prise en compte des principes EDI dont les situations de handicap dans le cadre de 34 projets de recherche soumis à une demande de subvention. A l'occasion du 3 décembre 2024, 1 laboratoire s'est ouvert à 2 organismes spécialisés sur le handicap pour discuter de leurs projets de recherche et échanger sur les activités des organismes
Sensibilisation du personnel	Offrir aux bénévoles la formation d'accueil pour personnes ayant une limite fonctionnelle	100 %	DSMSSS	Réalisée 100 % formé
Sensibilisation du personnel	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux différents types d'incapacité	Nombre de personnes sensibilisées	DCAF	50% du personnel formé dans le service de l'accueil admission. Nous poursuivons la formation de nos employés pour viser 100%.
Sensibilisation du personnel	Sensibilisation du nouveau personnel du CRCHUM via une présentation du cadre EDI de 20 minutes incluant un bloc sur les personnes en situation de handicap	Nb de personne sensibilisées	DRI	Réalisée 153 personnes nouvellement arrivées au CRCHUM ont été sensibilisées sur l'EDI incluant la situation de handicap
Sensibilisation du personnel	Ajout à la procédure du service de l'accueil-admission du CHUM les étapes à suivre pour les usagers malentendants ou muets utilisant le service relais de Bell	Procédure complétée et diffusée	DCAF	Réalisée Procédure complétée et diffusée aux membres de l'équipe
Multiples	Pérenniser à chaque révision du plan une collaboration avec les patients partenaires (PP) et le comité des usagers pour améliorer les mesures prévues par l'établissement	Implication de PP documenté au plan d'action	DQEPE	Réalisée En mars 2025

Obstacle	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation au 31 mars 2025 et commentaires ou suite à donner
Multiples	Faire valider le plan d'action des personnes en situation de handicap une fois par année au comité EDI du CHUM	Plan présenté	DQEPE	Réalisée Comité EDI a révisé le plan d'action en avril 2025

Annexe 2 : Plan d'action 2025-2028

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;	Circulation intérieure	- Finaliser d'installer des systèmes d'ouvertures automatiques sur plusieurs portes des pavillons C et D. Les travaux d'automatisation des portes dépendent de la priorisation organisationnelle des enveloppes budgétaires annuelles.	DST	31 mars 2028	% de portes motorisées (parmi les 177 ciblées)
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Accès à l'emploi	Participation à Duo Emploi en collaboration avec l'organisme communautaire le ROSEPH. Programme permettant l'accueil de stagiaire avec situation d'handicap dans les milieux du CRCHUM pendant une journée.	DRI	En continu, 1 fois par année	"Nb de postes ouverts Nb de stagiaire"
Promotion	Sensibilisation du personnel	Sensibilisation du nouveau personnel du CRCHUM via une présentation du cadre EDI de 20 minutes incluant un bloc sur les personnes en situation de handicap	DRI	En continu	Nb de personne sensibilisées
Accessibilité à l'information et aux documents;	Intégration à l'emploi et recherche inclusive	Offrir à toute la communauté du CRCHUM un programme d'apprentissage (ateliers EDIRS) sur l'équité, la diversité et l'inclusion dans la recherche en santé. Le programme comprend 3 ateliers de bases, concept de base, projet de recherche et équipe de recherche.	DRI	En continu	Nb ateliers offerts
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Intégration à l'emploi et recherche inclusive	Sensibilisation des équipes de recherche dans la prise en compte des situations d'handicap dans les demandes de subvention des projets de recherche.	DRI	En continu	Nb de projets de recherche

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;	Circulation intérieure	Suivi des besoins d'accessibilité lors de l'inscription aux événements. (Nouvelle mesure)	DRI	En continu	Accommodements effectués
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;	Circulation intérieure	Démarche d'évaluation de l'accessibilité physique du CRCHUM. (Nouvelle mesure)	DRI	31 mars 2026	Démarche effectuée
Accessibilité aux services offerts;	Accès aux soins et services	Lancement d'un groupe d'intérêt au CRCHUM pour la recherche en santé des personnes en situation de handicap. (Nouvelle Mesure)	DRI	31 mars 2026	Lancement du groupe d'intérêt
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;	Circulation intérieure	Visite des lieux physiques de la clinique handicap et grossesse avec les patientes partenaires, un ergothérapeute et une infirmière praticienne spécialisée pour améliorer l'accessibilité de la clinique et déceler les obstacles à une bonne expérience patients.	DSI	31 mars 2025	Visite effectuée
Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;	Circulation intérieure	Un projet pour rectification des bandes de contrastantes est en cours à plusieurs endroits au CHUM pour donner suite à la demande d'un étudiant ayant une déficience visuelle.	DST	31 mars 2026	Modification apportée

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Accès à l'emploi	Offrir un accompagnement adapté selon les mesures d'adaptation retenues aux stagiaires identifiés.	DEAC	En continu	Nombre de mesures utilisées
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Accès à l'emploi	Évaluer la portée de nos collaborations avec les deux organismes œuvrant auprès des personnes handicapées « l'étape » et « Action main-d'œuvre ».	DRH	En continu	Nombre de sollicitations toutes confondues
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Accès à l'emploi	Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes en situation de handicap et les inciter à postuler au CHUM	DRH	En continu	Nb de postes diffusés, de CV reçus et de personnes embauchées. Aucune donnée disponible
Accessibilité à l'information et aux documents;	Accès à l'emploi	Diffuser de l'information au sujet du programme d'accès à l'égalité dans la séance d'accueil du personnel	DRH	En continu	Document disponible sur l'accueil en ligne (site Web)
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Accès à l'emploi	Adapter nos outils de sélection aux personnes en situation de handicap qui en font la demande	DRH	En continu	100 %

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Approvisionnement en biens et en services;	Accès à l'emploi	Analyser les demandes d'adaptation pour une personne en situation de handicap et évaluer la faisabilité en matière d'accommodements raisonnables (adaptation des conditions de travail et/ou d'aide technique)	DRH	En continu	Nombre d'adaptations réalisées
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Accès à l'emploi	Présence de personnes avec handicaps parmi les bénévoles	DSMSSS	En continu	Avoir des personnes en situation de handicap parmi les bénévoles
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Accès à l'emploi	Participation au programme d'aide et d'accompagnement social PAAS Action	DSMSSS	En continu	Participation de personne en situation de handicap au programme
Approvisionnement en biens et en services accessibles;	Accès à l'emploi	Informier et sensibiliser le personnel responsable de l'approvisionnement de la DAL à l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées en diffusant le guide d'accompagnement mis à disposition par l'OPHQ	DAL	En continu	1 envoi par an
Approvisionnement en biens et en services accessibles;	Accès à l'emploi	Répondre à toutes les demandes d'accès au niveau bureautique.	DRTI	En continu	100 %
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Accès à l'égalité	Mentionner dans les affichages et les offres d'emploi l'existence d'un programme d'accès à l'égalité.	DRH	En continu	Apparition de la mention

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Accès à l'égalité	Préciser dans les nouveaux affichages que des mesures d'adaptation peuvent être offertes.	DRH	En continu	100 % des affichages
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Intégration en emploi	Formation des gestionnaires sur les connaissances et les attitudes adéquates permettant d'éviter les situations d'exclusion.	DRH	En continu	20 % des gestionnaires formés
Promotion	Intégration en emploi	Mise sur pied de campagnes de sensibilisation lors de : - la semaine québécoise des personnes handicapées (1 ^{re} semaine de juin) - la journée internationale des personnes handicapées (3 décembre)	DQEPE	En continu	2 programmes mis sur pied
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Intégration à l'emploi	Offrir au personnel responsable du recrutement de participer à des formations externes (exemple : « comment recruter des personnes en situation de handicaps » offertes par l'ordre des conseillers aux ressources humaines).	DRH	En continu	100% des professionnels(les) en dotation
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Intégration à l'emploi	Mettre à jour la formation en ergonomie du personnel concerné du service de santé.	DRH	En continu	Mise à jour aux 2 ans pour chaque employé

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;	Intégration à l'emploi	Faire des rencontres trimestrielles avec le comité mixte impliquant le service de SST et le service de dotation.	DRH	En continu	Nombre d'actions identifiées et traitées par le comité
Accessibilité à l'information et aux documents;	Accès à l'information	Rendre disponible l'information concernant les ressources pour personne en situation de handicap : diffusion de « La route accessible » par bénévoles et physiothérapeutes.	DARP	En continu	Information disponible
Accessibilité à l'information et aux documents;	Accès à l'information	Traduire en format adapté les documents les plus souvent demandés : production de capsules podcast (exemples : prévention infection, hospitalisation, le CHUM c'est moi, etc.).	DARP	En continu	% du nombre de documents traduits sur le nombre de documents identifiés à traduire
Accessibilité à l'information et aux documents;	Accès à l'information	Sous-titrage de vidéos d'éducation ou de sensibilisation pour les patients.	DARP	En continu	% de vidéos produites avec sous-titrage / nombre de vidéos produites
Accessibilité à l'information et aux documents;	Accès à l'information	Sensibiliser les équipes en continu sur l'utilisation de la grosseur des caractères et choix de couleur contrastante lors de communications via les écrans.	DARP	En continu	Améliorations faites
Accessibilité aux services offerts;	Accès aux soins et services	Poursuivre les travaux d'accréditation du centre d'expertise pour la clinique grossesse et handicap. (Nouvelle mesure)	DSI	Mars 2026	Travaux terminés

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Accessibilité aux services offerts;	Accès aux soins et services	Répondre aux besoins de l'ensemble de la clientèle qui se présente au CHUM (accompagnement et orientation).	DSMSSS	En continu	Répondre à l'ensemble des demandes
Accessibilité aux services offerts;	Sensibilisation du personnel	Offrir aux bénévoles la formation d'accueil pour personnes ayant une limite fonctionnelle.	DSMSSS	En continu	Formation complétée pour tous les bénévoles
Accessibilité aux services offerts;	Sensibilisation du personnel	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux différents types d'incapacité.	DCAF	En continu	Nombre de personnes sensibilisées
Accessibilité à l'information et aux documents;	Accès à l'information	Finaliser la fiche santé pour les patientes et patients de la clinique handicap et grossesse. (Nouvelle mesure)	DSI	Mars 2026	Fiche santé terminée et diffusée
Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées;	Multiples	Pérenniser à chaque révision du plan une collaboration avec les patients et patientes partenaires (PP) et le comité des usagers pour améliorer les mesures prévues par l'établissement.	DQEPE	En continu	Implication de PP documenté au plan d'action
Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées;	Multiples	Assurer la présentation du plan d'action des personnes en situation de handicap 1 fois par année au comité EDI du CHUM.	DQEPE	En continu	Plan présenté

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées;	Multiples	Arrimer le PAPH avec les actions complémentaires en cours au sein du comité portant sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI). (Nouvelle mesure)	DQEPE	31 mars 2026	Arrimages faits
Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence de santé publique, de sécurité civile	Sensibiliser et informer les employés	Promouvoir le plan des mesures d'urgence actualisé aux employés et gestionnaire afin d'assurer le respect de la procédure à suivre en cas d'évacuation pour les personnes en situation de handicap. (Nouvelle mesure)	DST	31 mars 2026	Communication effectuée
Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence de santé publique, de sécurité civile	Sensibiliser et informer les employés	Partager le formulaire à compléter pour les personnes concernées en cas d'évacuation et assurer que ce registre d'inscription est mis à jour annuellement. (Nouvelle mesure)	DST	31 mars 2026	Registre complété par les équipes