

Rapport du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Bilan 2024-2025 et Plan d'action 2025-2026



Mars 2026

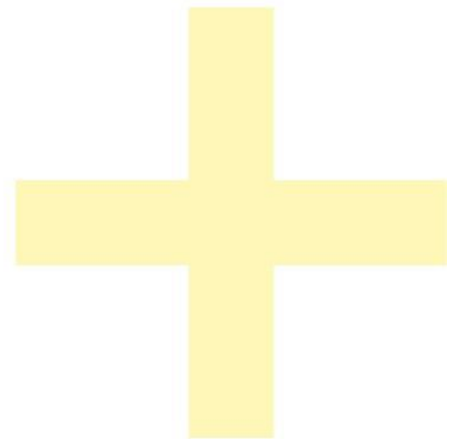
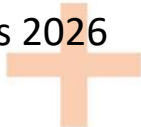


Table des matières

Table des matières

1.	L'Établissement	5
2.	Groupe de travail responsable du plan d'action au 31 mars 2025.....	11
3.	Bilan 2024-2025	13
3.1.	Bilan global	13
3.2.	Bilan du Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services	17
4.	Plan d'action 2025-2026.....	20
5.	Adoption et diffusion.....	24
6.	Annexes	24

Liste des acronymes

CÉR : Comité d'éthique et de la recherche
CH NDM : Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci
CHSLD AU : CHSLD Auclair
CHSLD CA : CHSLD de Cartierville
CHSLD LA : CHSLD Laurendeau
CHSLD LE : CHSLD Légaré
CHSLD PG : CHSLD Paul-Gouin
CHSLD PL : CHSLD Paul-Lizotte
CHSLD PP : CHSLD de La Petite-Patrie
CHSLD SL : CHSLD de Saint-Laurent
CHSLD SJP : CHSLD Saint-Joseph-de-la-Providence
CIT de l'HSCM : Centre intégré de traumatologie de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal
CLSC AH : CLSC Ahuntsic
CLSC BC : CLSC Bordeaux-Cartierville
CLSC PP : CLSC de La Petite-Patrie
CLSC MN : CLSC Montréal-Nord
CLSC SL : CLSC de Saint-Laurent
CLSC VI : CLSC de Villeray
CMSSS RP : Centre multiservices de santé et de services sociaux Rivière-des-Prairies
CSAMDN LO : Centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain
DCRM : Direction des communications et relations avec les médias
DAI : Direction des actifs immobiliers
DI-TSA-DP : Déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique
DJSP : Direction des programmes - Jeunesse et activités de santé publique
DRHE : Direction des ressources humaines et enseignement
DSI : Direction des soins infirmiers
DSM : Direction des services multidisciplinaires
DSMD : Direction des programmes de santé mentale et dépendance
DSN : Dossier santé numérique
DTSN : Direction de la transformation et de la santé numérique
FB : Facebook
GMF-U : Groupe de médecine de famille universitaire
HF : Hôpital Fleury
HJT : Hôpital Jean-Talon
MARP : Maison alternative de Rivière-des-Prairies

Mise en contexte

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1), révisée le 17 décembre 2004, précise l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Article 61.1 *Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'Action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'Activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte, en outre, tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.*

La notion de personnes handicapées est ainsi définie par la Loi comme « *toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes* ». L'incapacité peut être motrice, intellectuelle, visuelle, auditive, associée à la parole ou au langage, lié à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale¹. Cette même loi rappelle aussi l'importance de permettre aux personnes ayant des limitations de participer aux décisions qui les concernent.

Article 1.2 *Dans l'application des mesures prévues par la présente Loi, les orientations suivantes guident l'Office : favoriser l'autonomie des personnes handicapées et leur participation à la prise de décisions individuelles ou collectives les concernant ainsi qu'à la gestion de services qui leur sont offerts.*

C'est dans l'esprit de la Loi, de la politique « *À part entière (2009)* » et du tout récent plan d'engagements adopté par le conseil des ministres « *Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* », que le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM) a élaboré son plan d'action sur l'intégration des personnes handicapées.

¹ [Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.](#)

1. L'Établissement

Mission

Pour assurer une véritable intégration des services offerts à la population, le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM) :

- Est au cœur d'un réseau territorial de services (R 377269TS);
- A la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire sociosanitaire, incluant le volet santé publique ;
- Assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire sociosanitaire ;
- Veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions (CH, CLSC, CHSLD), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales ;
- Conclut des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupe de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.) ;
- Assume des responsabilités de desserte d'une partie de l'ouest et du nord du Québec pour des services spécialisés et surspécialisés.

Valeurs

- Respect
- Professionnalisme
- Collaboration

Priorités organisationnelles

Ensemble, fiers et passionnés, innovons pour créer un monde en santé. C'est la vision que nous nous sommes donnée. Pour la concrétiser, nous avons revu cette année nos quatre grandes priorités organisationnelles :

- Talents ;
- Excellence opérationnelle ;
- Connaissance de sa clientèle ;
- Efficience.

Mandat universitaire

Le CIUSSS NIM est affilié à l'Université de Montréal. Important partenaire de cette université dans la formation des médecins et des professionnels de la santé, le CIUSSS concentre ses activités de recherche sur trois principaux pôles : la recherche biomédicale, la recherche sociale et la recherche en santé mentale chez les enfants et les adolescents.

Ressources en santé et services sociaux

Le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal compte 31 installations offrant des soins et services à la population, ainsi qu'un centre administratif, soit :

Quatre hôpitaux et un centre multiservices

- Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal
- Hôpital Fleury
- Hôpital Jean-Talon
- Hôpital en santé mentale Albert-Prévost
- Centre multiservices de santé et de services sociaux Rivière-des-Prairies

Dix centres d'hébergement de longue durée (CHSLD)

- Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci
- CHSLD Auclair
- CHSLD de Cartierville
- CHSLD de La Petite-Patrie
- CHSLD de Saint-Laurent
- CHSLD Laurendeau
- CHSLD Légaré
- CHSLD Paul-Gouin
- CHSLD Paul-Lizotte
- CHSLD Saint-Joseph-de-la-Providence

Six CLSC et un groupe de médecine de famille universitaire (GMF-U)

- CLSC d'Ahuntsic
- CLSC de GMF-U de Bordeaux-Cartierville
- CLSC de La Petite-Patrie
- CLSC de Montréal-Nord
- CLSC de Saint-Laurent
- CLSC de Villeray
- GMF-U Sacré-Cœur

Sept centres ambulatoires

- Centre de services ambulatoires en gériopsychiatrie Grenet
- Centre de services ambulatoires en santé mentale Papineau
- Centre de services ambulatoires Bois-de-Boulogne
- Aire ouverte Sauriol
- Aire ouverte Montréal-Nord
- Centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain

Une installation de soins palliatifs

- Soins palliatifs Gracia

Un centre administratif

- Pavillon Dorion

Sur le territoire du CIUSSS, on trouve également :

- 39 cliniques médicales dont 18 groupes de médecine de famille (GMF) qui comprennent :
 - 2 groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U) assurant l'enseignement clinique, ainsi qu'un GMF public en CLSC ;
 - 4 groupes de médecine de famille réseau (GMF-R) et 4 groupes de médecine de famille accès (GMF-A).
- 8 laboratoires d'imagerie médicale.

Territoire

Le territoire du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal s'étend sur 88 km² et se situe dans la partie nord de l'île de Montréal. Nous desservons les secteurs montréalais suivants, certains partiellement, puisqu'ils s'étendent aussi sur le territoire d'autres CIUSSS :

- Ahuntsic ;
- Bordeaux-Cartierville ;
- La Petite-Patrie ;
- Montréal-Nord ;
- Saint-Laurent ;
- Villeray.

Population

Comptant plus de 440 000 habitants, le territoire du CIUSSS NIM est le deuxième plus peuplé de la région de Montréal et représente plus du cinquième (22 %) de la population totale.

Le territoire présente également des caractéristiques socioéconomiques particulières puisque la population immigrante est la plus importante à Montréal en nombre d'individus (164 745). Les proportions d'immigrants, tant récents sur 5 ans (7 % contre 6 % pour Montréal) que totaux (38 % contre 33 % pour Montréal), sont les deuxièmes plus élevées de l'île de Montréal.

Ressources d'hébergement

Le CIUSSS NIM est responsable de plus de 1674 lits d'hébergement publics (CHSLD) et 828 places en ressources non institutionnelles dont 45 lits en unités transitoires de récupération fonctionnelle (URTF) et 783 en ressources intermédiaires ainsi que 138 lits en réadaptation physique intensive et modérée.

Le territoire du CIUSSS NIM compte également plus de 9000 lits en hébergement privé, réparti entre les CHSLD privés conventionnés (environ 788 lits), les résidences privées pour aînés (environ 6496 unités locatives).

Ressources humaines

Le CIUSSS NIM compte au sein de son personnel au 31 mars 2025 plus de 14 400 employés, médecins, sages-femmes et bénévoles.

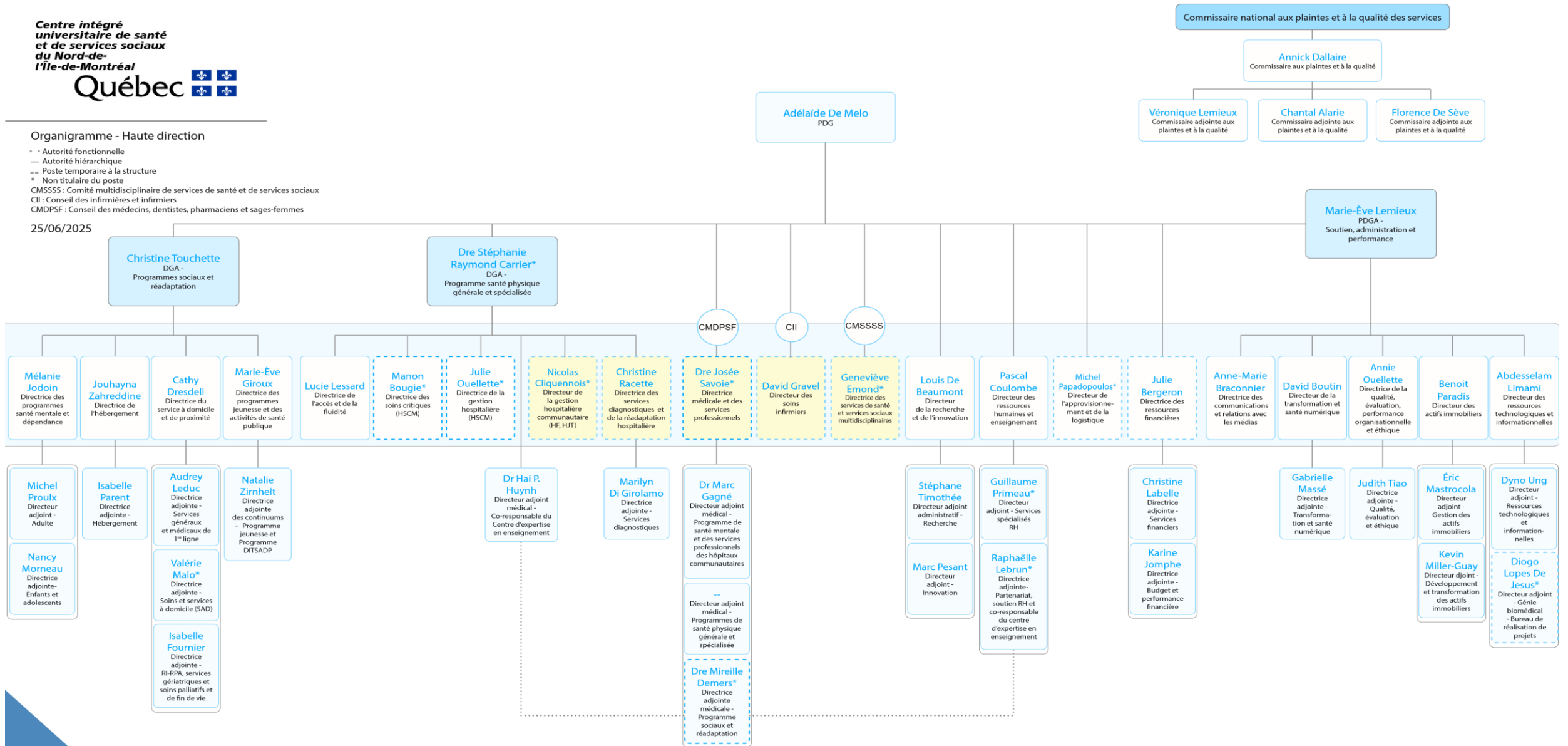
Structure organisationnelle (en date du 25 juin 2025)



Organigramme - Haute direction

- Autorité fonctionnelle
 - Autorité hiérarchique
 - Poste temporaire à la structure
 - * Non titulaire du poste
- CMSSSS : Comité multidisciplinaire de services de santé et de services sociaux
 CII : Conseil des infirmières et infirmiers
 CMDPSF : Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes

25/06/2025



2. Groupe de travail responsable du plan d'action au 31 mars 2025

Afin de faciliter le travail d'élaboration du plan d'action, le CIUSSS a désigné la Direction de la qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique (DQEPE) pour coordonner et rédiger le plan d'action à l'égard des personnes handicapées, en partenariat avec les répondants de chacune des directions concernées.

Mme Sylvie Beaunoyer, chef du service des approvisionnements
Direction des ressources financières et de la logistique (DRFL)

Mme Cathy Dresdell, Directrice, Direction du service à domicile et de proximité (DSADP)

Marie-Lou Paquette, Cheffe de service - Acquisition de talents et recrutement international
Direction des ressources humaines et de l'enseignement (DRHE)

M. Martin Blais, Coordonnateur mesures d'urgence, sécurité civile et sécurité organisationnelle, Direction générale adjointe, soutien, administration et performance

Mme Véronique Noel De Tilly, chef de service - Développement des pratiques professionnelles, audiologie, orthophonie, psychologie/neuropsychologie et orthoptique HSCM
Direction des services multidisciplinaires (DSM)

Mme Stéphanie Laporte-Proulx, coordonnatrice du continuum DI-TSA-DP, Agir tôt, stimulation précoce, Aire Ouverte et CAFE,
Direction des programmes - Jeunesse et des activités de santé publique (DJSP)

Mme Valérie Lévesque, coordonnatrice de programmes Services intégrés ambulatoires et gestion de l'accès
Direction des programmes de santé mentale et dépendance (DSMD)

Mme Eniko Nagy Muresan, conseillère-cadre - prévention et promotion de la santé
Direction des ressources humaines et enseignement (DRHE)

Mme Julie Ouellet, Conseillère en communication, volet population
Superviseure, équipe conseil
Direction des communications et relations avec les médias

Mme Laure Pérès, Adjointe au directeur
Direction des actifs immobiliers Développement durable et soutien aux opérations

Mme Josée Laurin, usagère partenaire personne handicapée, proche aidante et infirmière retraitée du réseau de la santé

M. Sylvain Rouleau, conseillère-cadre au développement de la pratique professionnelle,
Direction des services multidisciplinaires (DSM)

Mme Chantal Morrier, chef de service - prévention et promotion de la santé
Direction des ressources humaines et enseignement (DRH)

Nathan Feugné, coordonnateur de service aux personnes handicapées, chef
de service d'amélioration continue à la Direction de la qualité, évaluation,
performance organisationnelle et éthique (DQEPE)

Michel Dayamba chargé du suivi du plan d'action, conseiller en amélioration
continue à la Direction de la qualité, évaluation, performance
organisationnelle et éthique (DQEPE).

3. Bilan 2024-2025

3.1. Bilan global

Conformément aux exigences de la loi et à la démarche continue d'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées, le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal a actualisé son plan d'action pour l'année à partir des enseignements tirés du plan 2024-2025. Le présent bilan propose une analyse comparative structurée autour des cinq axes d'intervention afin d'évaluer la progression, les acquis, les retards et les éléments à surveiller dans la mise en œuvre des mesures prévues.

En matière d'accessibilité et d'intégration à l'emploi (axe 1), l'année 2023-2024 a été marquée par la poursuite et l'expansion des initiatives visant à favoriser l'inclusion socioprofessionnelle des personnes en situation de handicap, notamment des jeunes adultes DI-TSA-DP. Le projet socioprofessionnel déployé à cet effet a continué de croître, notamment à l'Hôpital Rivière-des-Prairies, où deux plateaux de travail étaient actifs et un troisième en cours de déploiement. Ces dispositifs ont permis de regrouper 18 participants en plateau de travail, 10 en stage et 5 engagés dans des expériences de bénévolat.

Cette dynamique s'est poursuivie en 2024-2025, avec un total de 23 participants recensés, dont 17 en stage et 12 impliqués dans des activités de bénévolat, confirmant ainsi la progression constante de ce projet.

En parallèle, des efforts significatifs ont été déployés pour renforcer les mécanismes d'accès à l'égalité en emploi. Le programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) est désormais intégré aux offres d'emploi publiées par le CIUSSS, illustrant l'engagement de l'organisation à promouvoir un recrutement inclusif. Cet engagement s'est traduit par le resserrement des collaborations avec la CNESST et des firmes d'ergonomie afin d'assurer un soutien adapté et le maintien en emploi des employés ayant des limitations fonctionnelles permanentes. Par ailleurs, l'ensemble des gestionnaires a été sensibilisé aux enjeux liés aux troubles de santé mentale afin de faciliter l'embauche et l'intégration de ces personnes.

La lutte contre la stigmatisation et le renforcement du sentiment d'appartenance ont également constitué un axe important des actions menées. Ces efforts ont permis de recueillir 225 déclarations de personnes handicapées concernant leurs conditions de handicap, par le biais du formulaire pré-emploi, contribuant ainsi à un meilleur ajustement des mesures d'accompagnement offertes. Dans cette continuité, le projet « Trajectoires socioprofessionnelles et qualité de vie », subventionné par l'OPHQ, s'est poursuivi, les intervenants observant des effets positifs durables sur la fierté, l'autodétermination et le sentiment d'appartenance des participants.

L'accompagnement des employés en emploi a par ailleurs fait l'objet d'une attention soutenue. Le service des ressources humaines a poursuivi ses efforts pour offrir un environnement de travail inclusif et adapté, en mettant en place diverses mesures d'accommodement. À ce jour, 90 % des demandes d'accommodement soumises ont été approuvées ou sont en cours d'analyse, témoignant de la volonté organisationnelle de soutenir activement ses employés. Plus précisément, 44 employés ont pu être maintenus dans leur emploi actuel grâce à un plan d'accommodement spécifique à leur situation. En complément, 58 plans de retour au travail en santé mentale ont été réalisés, contribuant à la création d'un milieu de travail plus humain et soucieux du bien-être de ses employés.

Enfin, la collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail a permis de former 36 personnes œuvrant à l'accueil et à l'orientation des employés handicapés, par le biais de la formation intitulée « Connaissez-vous bien votre interlocuteur ? ». Cette initiative a renforcé la capacité d'accueil inclusive du

CIUSSS et soutenu la mise en œuvre des objectifs de cet axe.

En matière d'accès aux programmes et services (axe 2), l'année 2023-2024 a été marquée par des efforts soutenus visant à améliorer l'accessibilité des services et des outils d'information pour les personnes en situation de handicap. Dans une optique d'adaptation aux enjeux de littératie, 24 documents d'enseignement destinés aux usagers ont été révisés afin de mieux répondre à leurs besoins, et la capsule « Connaissez-vous bien votre interlocuteur ? » a été rendue accessible sur la plateforme ENA. Par ailleurs, les équipes DI-TSA-DP ont déployé deux brigades de soutien et procédé à l'embauche de nouvelles intervenantes afin de bonifier l'accès aux services, tout en collaborant avec le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal pour développer une offre de répit à domicile à l'intention des familles.

Dans le prolongement de ces actions, et à la suite des recommandations formulées par notre usagère partenaire Mme Laurin, des travaux préparatoires ont été amorcés afin de mettre en place un accompagnement spécifique pour les personnes handicapées lors de rendez-vous hospitaliers. Bien que la mise en œuvre ait été envisagée pour 2024-2025, ce projet reste en cours en raison de contraintes de ressources.

En 2024-2025, les initiatives en matière d'accessibilité se sont poursuivies. Treize nouveaux documents tenant compte des principes de littératie ont été élaborés et traités par le Comité information aux usagers et familles (CUIF), sous la coordination de la direction des services multidisciplinaires et des soins infirmiers. Le déploiement des services de télésanté s'est également intensifié avec l'introduction de deux nouveaux services, soit ceux destinés aux clientèles MPOC et PQPTM adulte. À ce jour, 64 usagers ont pu bénéficier d'une prise en charge dans le cadre du projet Soins intensifs à domicile (SIAD), contribuant à renforcer l'offre de soins à distance.

Pour répondre à un obstacle majeur identifié, soit l'absence de ressources en hébergement alternatif pour la clientèle DI-TSA-DP de moins de 65 ans, la maison alternative Rivière-des-Prairies a été inaugurée au printemps 2024. Cet établissement, qui offre 72 places d'hébergement, est aujourd'hui occupé à 100 %, témoignant ainsi de sa pertinence et de sa contribution aux besoins de cette clientèle et de leurs familles. De plus, des services regroupant six thématiques sont désormais offerts en dehors des heures normales de travail, notamment durant les midis et les soirs, afin de mieux soutenir ces personnes à besoins particuliers.

Dans le même esprit de soutien, la brigade d'étudiants « aides sociales » a été reconduite. Cette initiative a permis le recrutement de sept nouveaux étudiants en soutien psychosocial, lesquels se sont vu confier 1 200 dossiers transférés, contribuant à alléger la charge des professionnels et à optimiser l'offre de services. Toutefois, malgré ces avancées, certaines mesures prévues depuis 2023-2024 demeurent en suspens. Il s'agit notamment de la mise en place de l'accompagnement des personnes handicapées lors des rendez-vous hospitaliers et de l'identification de solutions pour favoriser l'utilisation des fonds du Programme de soutien à la famille d'enfants lourdement handicapés. Ces projets ont été reportés en raison du manque de ressources humaines et du transfert de certains fonds vers un CIUSSS partenaire.

En matière de communication et de sensibilisation (Axe 3), l'année 2023-2024 a été marquée par la mise en œuvre d'actions soutenues visant à promouvoir l'inclusion des personnes handicapées et à renforcer la sensibilisation du personnel. Le plan d'action a été largement diffusé par l'entremise des canaux internes du CIUSSS (Intranet, infolettre, médias sociaux) ainsi qu'à l'occasion de divers événements thématiques. Le service des communications a activement contribué à la promotion de ces initiatives, notamment par la publication sur le site web du CIUSSS NIM d'un article consacré à l'autisme, illustrant l'engagement de l'organisation en faveur de l'intégration à l'emploi et de l'accueil des personnes handicapées.

En 2024-2025, ces efforts se sont poursuivis avec la mise à jour de la section de l'Intranet dédiée aux personnes handicapées, incluant l'ajout des coordonnées des porteurs de dossier afin de faciliter le repérage des ressources pour le personnel. Dans cette même perspective, la capsule de formation « Connaissez-vous bien votre interlocuteur » a été intégrée à la trousse d'accueil destinée aux agentes administratives, au personnel de sécurité, au personnel du 336 Nord et aux employés des postes de téléphonie. Cette capsule, conçue pour améliorer la qualité de l'accueil réservé à la clientèle vivant avec un handicap, est désormais diffusée à l'ensemble des équipes concernées. Elle a également été ajoutée sur la plateforme ENA, permettant un accès facilité à cet outil de sensibilisation pour l'ensemble des employés.

Cependant, malgré ces réalisations, certaines activités prévues, telles que l'organisation des événements associés à la Semaine québécoise des personnes handicapées et au Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées, n'ont pu être tenues.

Ce report est attribuable au transfert du dossier des personnes handicapées d'une direction vers une autre et par la charge de travail importante liée à la réorganisation de notre établissement dans le cadre du passage vers Santé Québec. En conséquence, la promotion attendue de ces événements sur le site web et l'Intranet n'a pas pu être réalisée comme prévu.

En matière d'accessibilité et de sécurité des lieux physiques (Axe 4), l'année 2023-2024 a été marquée par la réalisation d'une vingtaine de projets structurants visant à éliminer les obstacles physiques dans les installations du CIUSSS NIM. Ces interventions ont notamment porté sur la réfection de stationnements, l'installation de rampes d'accès, la mise en conformité de salles de bains et d'ascenseurs, ainsi que l'amélioration de la signalisation. Ces actions ont contribué à renforcer l'accessibilité universelle au sein des milieux de soins et d'hébergement.

En 2024-2025, la majorité des actions amorcées l'année précédente ont été poursuivies et consolidées. Parmi les réalisations phares, la cour arrière du CHSLD Paul-Gouin, qui présentait auparavant des enjeux d'accessibilité, a été entièrement réaménagée et est désormais accessible à l'ensemble des usagers. De même, des travaux d'aménagement ont permis de rendre pleinement accessibles le nouveau jardin potager collectif du Centre Jean-Jacques Gauthier et le jardin de la mémoire du CHSLD Paul-Gouin grâce à l'installation d'allées et de bacs de jardinage adaptés.

Par ailleurs, les actions de coordination de la MUSCSO ont permis de confirmer, en collaboration avec la SPAQ, que les bornes de péage des stationnements sont conformes et accessibles aux véhicules adaptés et aux personnes à mobilité réduite sur l'ensemble des sites du CIUSSS. Des projets de réfection et de mise aux normes ont également été réalisés pour rendre les entrées piétonnières du CHSLD Paul-Gouin accessibles, ainsi que pour doter l'entrée principale du Centre hospitalier Notre-Dame-de-la-Merci d'un ouvre-porte automatique.

Le déploiement du plan directeur de signalisation s'est poursuivi avec l'ajout de braille sur les panneaux d'identification des services, favorisant ainsi l'accessibilité universelle. Cette mesure a été complétée dans deux installations, est en cours dans plusieurs autres et a été reportée dans celles nécessitant des ajustements préalables.

Dans une perspective de sécurité, et afin d'assurer une évacuation efficace et sécuritaire de la clientèle handicapée dans les milieux d'hébergement de courte et de longue durée, le département de la MUSCSO a initié un processus d'embauche pour un technicien en prévention des incendies. Parallèlement, un plan de formation en prévention incendie a été lancé en avril 2025 dans plusieurs CHSLD, afin de former des employés qui agiront à titre de personnes-ressources auprès de leurs collègues.

Enfin, des travaux de modernisation ont permis d'adapter sept ascenseurs, désormais dotés de commandes accessibles et de fonctionnalités facilitant l'accès aux différents étages. De plus, 20 fontaines d'eau ont été

réfectionnées et mises aux normes dans quatre installations, assurant leur accessibilité aux personnes à mobilité réduite ou vivant avec un handicap.

En matière d’approvisionnement accessible, un nouvel axe stratégique a été intégré au plan d’action 2024-2025, marquant une avancée significative dans la promotion de l’accessibilité universelle. Cet axe vise principalement l’intégration de clauses d’accessibilité dans les devis techniques ainsi que la sensibilisation des acheteurs institutionnels aux principes d’approvisionnement inclusif. Les premières actions en lien avec cet objectif ont été amorcées, bien que les résultats concrets demeurent à ce stade à documenter, compte tenu de la mise en place progressive des mesures. Cet ajout stratégique permet néanmoins d’élargir le périmètre d’intervention du plan et de renforcer son alignement avec les principes d’accessibilité universelle.

Parmi les actions réalisées, une activité de sensibilisation des agents contractuels a été complétée avec succès. L’ensemble des agents concernés a été sensibilisé à l’annexe 4 des principes directeurs de la politique d’approvisionnement, afin de promouvoir l’acquisition de biens inclusifs et adaptés, contribuant ainsi à faciliter l’accessibilité pour les personnes handicapées.

Toutefois, il n’a pas encore été possible de déterminer de manière précise le nombre de contrats comportant une clause d’accessibilité, cette clause s’appliquant uniquement aux devis techniques transmis par la Direction des affaires immobilières (DAI). Un travail de tri et d’analyse des documents demeure à réaliser afin d’identifier de façon rigoureuse les contrats concernés et de documenter les résultats liés à cette mesure.

Conclusion

L’analyse comparative des plans d’action 2023-2024 et 2024-2025 met en évidence la continuité stratégique des priorités du CIUSSS NIM en matière d’inclusion et de participation sociale des personnes en situation de handicap. Cette cohérence démontre l’engagement constant de l’organisation à maintenir, consolider et faire progresser ses initiatives en faveur de l’accessibilité universelle à l’égard des personnes handicapées.

L’introduction d’un cinquième axe d’intervention, consacré à l’approvisionnement accessible, représente une avancée notable dans l’élargissement des champs d’action du plan d’action. Ce nouvel axe a permis la mise en œuvre d’actions concrètes, telles que la sensibilisation systématique des nouveaux agents d’approvisionnement aux principes d’accessibilité universelle. Cette évolution illustre la volonté de l’organisation d’intégrer de façon transversale les notions d’accessibilité dans l’ensemble de ses processus administratifs, contractuels et logistiques.

Toutefois, certains défis ont freiné la pleine réalisation des mesures prévues notamment les difficultés liées au recrutement et à l’encadrement du personnel bénévole, ainsi que les contraintes budgétaires dans le contexte des compressions à Santé Québec. Ces obstacles ont entraîné la reconduction de certaines actions sans résultats tangibles à ce jour. Ces facteurs ont engendré des ralentissements ou des retards sur le plan opérationnel, que l’organisation s’emploie à surmonter par des ajustements et des efforts de coordination.

Date de fin de l'année financière	Engagements cumulatifs	Dépense annuelle
Au 31 mars 2019	80 000 \$	80 000 \$
Au 31 mars 2020	1 409 474 \$	1 329 474 \$
Au 31 mars 2021	1 619 630 \$	210 156 \$
Au 31 mars 2022	3 062 134 \$	1 442 504 \$
Au 31 mars 2023	4 623 034 \$	1 560 900 \$
Au 31 mars 2024	6 004 585 \$	1 381 551 \$

Au 31 mars 2025 (pour axe 4 – Environnement physique)	6 172 009 \$	1674 \$
---	--------------	---------

L'annexe 1 présente le bilan du plan d'action 2023-2024.

L'annexe 3 présente les travaux d'accessibilité achevés en 2024-2025, dans nos CHSLD, hôpitaux et CLSC (plans et réalisation), de même que les actions prévues en 2025-2026.

3.2 Bilan du Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services

Mandat du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a pour mandat de traiter les plaintes et interventions concernant les soins et services offerts par l'Établissement.

Les défis rencontrés par les personnes qui vivent une situation de handicap font l'objet d'une attention particulière, et toute situation portant atteinte à leurs droits est traitée de façon diligente, avec le soutien des gestionnaires et des employés des différents secteurs d'activité concernés.

Au cours de l'année 2024-2025, le commissariat a reçu 2 814 demandes en provenance des usagers du CIUSSS. Les situations qui sont soumises à l'attention du commissariat peuvent être traitées de différentes façons, selon les attentes du demandeur, les risques liés à la situation, et le potentiel anticipé de contribution de l'intervention à l'amélioration de la qualité des services. Voici les orientations possibles :

- **Assistance** : Une demande d'assistance est une insatisfaction ou une demande d'aide exprimée auprès du personnel du commissariat par un usager ou son représentant, et qui vise soit l'obtention d'un soin ou d'un service dans un contexte où la personne ne souhaite pas déposer une plainte, soit l'obtention d'aide pour formuler une plainte ;
- **Plainte** : Une plainte est une insatisfaction exprimée à l'égard des services offerts par l'Établissement, pour laquelle le plaignant souhaite un examen indépendant par le commissariat. Elle peut comporter plus d'un motif, et l'examen d'un motif peut, ou non, se traduire par une ou plusieurs mesures correctives ;
- **Intervention** : Une intervention est réalisée à l'initiative du commissariat, en présence de motifs qui laissent croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Données colligées relativement à l'expérience des usagers en situation de handicap

Les interventions du commissariat sont documentées dans le Système d'information de gestion sur des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS). Les usagers qui s'adressent au commissariat ne mentionnent pas nécessairement leur situation de handicap, ce qui restreint la capacité de bien cerner les insatisfactions rencontrées par cette clientèle. Toutefois, une revue des demandes traitées concernant certains motifs d'insatisfaction disponibles au SIGPAQS et liés de façon évidente à la clientèle ciblée par ce rapport a été réalisée.

Au cours de l'année 2024-2025, le commissariat a examiné huit plaintes dont au moins un motif concernait l'accès aux services pour un usager en situation de handicap. Le tableau suivant fait état de ces dossiers.

Dossiers de plaintes

Dossier	Résumé de la plainte	Mesures correctives ou d'accommodement découlant de la plainte
1	Délai dans l'obtention, via le programme Agir Tôt, des subventions des programmes <i>Soutien à la famille</i> et <i>Aide matérielle pour les fournitures d'élimination</i> , pour un enfant présentant un trouble de développement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le témoignage de la plaignante a été présenté aux professionnels de l'équipe, afin de les sensibiliser à l'expérience vécue par les parents d'enfants devant bénéficier de ces programmes ; ▪ Un rappel a été fait aux employés du service quant aux démarches à réaliser pour l'obtention des subventions et mesures de soutien pour un enfant en attente de services.
2	Dans le contexte de rénovations impliquant un changement de chambre dans un centre d'hébergement, des préoccupations sont soulevées quant à l'aménagement de la nouvelle chambre. Le résident (personne sourde et aveugle) doit pouvoir bénéficier d'adaptations permettant l'usage d'un ordinateur et de son téléviseur.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une conseillère-cadre en éthique clinique a été impliquée pour favoriser la réconciliation des perspectives des différentes parties prenantes, afin de travailler à la recherche de solutions visant le meilleur intérêt du résident ; ▪ La proche aidante a été impliquée par l'équipe dans les discussions visant à explorer l'ensemble des options envisageables pour faciliter la transition ; ▪ Une ergothérapeute a été impliquée afin de faciliter la transition et envisager un aménagement approprié de l'espace de vie du résident.
3	Difficulté d'accès à un interprète du service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET), pour une usagère (personne sourde) lors d'un épisode de soins en centre hospitalier, dans un contexte où elle souhaitait pouvoir consentir de façon éclairée aux soins offerts.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un rappel a été fait au personnel de l'urgence, relativement à la procédure pour adresser une demande d'interprétation au SIVET ; ▪ Une affiche a été installée dans les postes de travail du personnel de l'urgence, avec les informations de contact du SIVET.
4	Le proche aidant d'un usager bénéficiant des services du programme DI-TSA-DP déplore : <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'absence de suivi à la suite du départ imprévu de la travailleuse sociale ; ▪ Une réduction du montant de la subvention du programme <i>Soutien à la famille</i> ; ▪ Le délai d'attente pour bénéficier des subventions du programme <i>Aide matérielle pour les fournitures d'élimination</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un rappel a été fait au personnel, relativement à la procédure applicable en cas de départ ou d'absence temporaire, dans l'objectif d'assurer un suivi adéquat de la clientèle ; ▪ Un suivi est dorénavant réalisé par les coordonnatrices cliniques de la charge de cas « à découvert » à la suite du départ de professionnels, afin d'assurer l'assignation à un autre intervenant dans les délais appropriés ; ▪ Des séances d'information ont été offertes aux familles, pour expliquer les changements dans le programme <i>Soutien à la famille</i> ; ▪ Un rappel a été fait au personnel, relativement aux différences entre les produits réguliers et ceux « hors entente », dans le cadre du programme <i>Aide matérielle pour les fournitures d'élimination</i>.
5	Une demande d'accommodement raisonnable est demandée pour la poursuite des services à domicile plutôt qu'au CLSC, dans le contexte où l'usager, paraplégique, a repris le travail.	Une solution de compromis a été trouvée de façon à réconcilier l'offre de services du programme de soutien à domicile et les besoins exprimés par l'usager.
6	Un usager dont les problèmes de mobilité obligent l'utilisation d'un fauteuil roulant conteste la réduction des heures d'allocation du programme Chèque emploi-service.	Aucune mesure corrective n'a été recommandée. L'évaluation des besoins et de l'allocation a été jugée conforme.
7	Difficultés, pour un usager anglophone qui présente un TSA, d'obtenir des services en anglais par l'équipe du programme DI-TSA-DP	Le programme a été en mesure d'assigner un professionnel bilingue aux services à l'usager.
8	Une résidente de la Maison Alternative Rivière-des-Prairies, dédiée à une clientèle DI-TSA-DP, déplore qu'un manque de préposés aux bénéficiaires a entraîné un retard dans les soins liés à son coucher.	Aucune recommandation n'a été formulée. La résidente a été sensibilisée aux limites quant aux services non urgents qui peuvent être offerts dans un court délai, lorsque ceux-ci diffèrent de l'horaire habituel et entrent en contradiction avec d'autres services prioritaires.

Au cours de l'année 2024-2025, le commissariat a traité 11 demandes d'assistance dont le motif concernait l'accès aux services pour un usager en situation de handicap.

Nous vous les présentons dans ce tableau.

Demandes d'assistance

Dossier	Résumé de la situation	Nature de la demande d'assistance ou d'accommodement
1	Un résident de la Maison Alternative Rivière-des-Prairies, dédiée à une clientèle DI-TSA-DP, déplore ne pas être en mesure de sortir de l'installation de façon autonome, en raison d'une défectuosité du système d'ouvre-portes automatiques.	Une demande d'assistance a été faite auprès du gestionnaire afin de procéder à la réparation du système, et pour explorer avec le résident les pistes de solutions temporaires. Il a été confirmé que la demande de réparation était bien en cours de traitement.
2	Un proche aidant déplore le refus du CLSC d'offrir une assistance pour les courses à l'usager, qui présente une déficience physique.	Une demande d'assistance a été faite auprès du gestionnaire, qui a communiqué avec le proche aidant. Leur conversation a permis de répondre aux préoccupations et questionnements du proche.
3	Le père d'un usager mineur qui présente une déficience intellectuelle rapporte des difficultés à entrer en contact avec l'intervenant du programme DI-TSA-DP, dans le cadre des démarches qu'il souhaite entamer pour l'ouverture d'un régime de protection pour l'usager.	Une demande d'assistance a été faite auprès du gestionnaire, qui a communiqué avec le proche aidant afin de lui fournir les informations utiles à sa démarche, et assurer l'évaluation de la demande de services.
4-5	Deux usagers rapportent la non-disponibilité de fauteuils roulants pour faciliter leurs déplacements en centre hospitalier.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une demande d'assistance a été soumise au gestionnaire, qui a communiqué avec les usagers, afin de leur expliquer les démarches en cours pour assurer la disponibilité des fauteuils roulants ▪ Le personnel des unités de soins et de la sécurité a été sensibilisé à l'importance de la bonne gestion des fauteuils roulants lorsqu'ils sont inutilisés, ou qu'un usager en fait la demande.
6	La mère d'une usagère mineure recevant des services au programme DI-TSA-DP indique ne pas avoir reçu le financement lui permettant de défrayer les coûts des services d'aide à domicile offerts à l'usagère.	Une demande d'assistance a été faite auprès du gestionnaire, qui a communiqué avec la mère, afin d'assurer le suivi de la situation auprès d'elle.
7	La mère d'un usager handicapé majeur est préoccupée à la suite de la réception d'une lettre qui annonce une réduction de 25% de la subvention du programme <i>Soutien à la famille</i> .	Une demande d'assistance a été faite auprès du gestionnaire, qui a communiqué avec la mère afin d'assurer le suivi de la situation auprès d'elle.
8	Une usagère (personne sourde) déplore ne pas avoir reçu l'assistance requise par une infirmière lors d'une consultation à l'urgence, alors qu'elle aurait souhaité solliciter les services du SIVET.	Une demande d'assistance a été faite auprès du gestionnaire, qui a communiqué avec l'usagère. Ce dernier lui a indiqué avoir apposé des affiches au poste de triage, avec les coordonnées du SIVET.
9	La mère d'un usager présentant un TSA se questionne sur la diminution des heures de service allouées via le programme Chèque Emploi-Service. Elle soulève également qu'un versement prévu pour le paiement de frais de gardiennage n'a pas été réalisé.	Une demande d'assistance a été faite auprès du gestionnaire afin d'explorer avec la mère des pistes de solution, en fonction de sa situation.
10	Un usager (personne sourde et analphabète) déplore le refus d'une employée du guichet d'accès première ligne (GAP) de parler à une interprète du Service relais vidéo (SRV), sans obtenir préalablement une procuration formelle de l'usager. La demande de l'usager au GAP concernait la prise d'un rendez-vous. Cette situation a été relayée par une agente communautaire d'un organisme communautaire offrant des services aux personnes sourdes.	Une demande d'assistance a été faite auprès du gestionnaire. Considérant les obligations légales liées à la protection des renseignements personnels, il était souhaitable d'explorer les solutions possibles avec l'agente communautaire, qui n'a pas donné suite aux multiples demandes adressées par le gestionnaire.
11	Un usager (personne sourde) partage son souhait d'échanger avec le guichet d'accès première ligne (GAP) par courriel plutôt que par téléphone.	Une demande d'assistance a été faite auprès du gestionnaire. Ce dernier a suggéré que le numéro de téléphone du Service Relais Vidéo (SRV), ou d'un proche, soit inscrit dans la requête médicale, puisqu'il n'y a pas d'autre façon pour ce service d'identifier qu'un usager est malentendant. Dans ce cas, il a été confirmé que des échanges par courriel sont possibles.

En terminant, il importe de souligner la collaboration diligente des gestionnaires et autres personnes interpellées dans les situations portées à la connaissance du commissariat. La volonté sincère des gestionnaires et du personnel de l'Établissement à améliorer l'expérience des usagers en situation de handicap permet habituellement de favoriser une résolution rapide des situations portées à notre connaissance.

4. Plan d'action 2025-2026

Le CIUSSS NIM réaffirme son engagement en faveur de l'inclusion et de la participation sociale des personnes en situation de handicap, lesquelles demeurent au cœur de ses priorités organisationnelles. L'établissement poursuit ses efforts pour mobiliser l'ensemble de son personnel en vue de favoriser un milieu de travail et de soins inclusifs, respectueux et adaptés aux besoins spécifiques des personnes handicapées. Depuis l'adoption du premier plan d'action, les mesures déployées ont contribué à réduire les obstacles à la participation sociale et à valoriser le potentiel unique de chaque personne en situation de handicap.

Pour l'année 2025-2026, le CIUSSS NIM poursuit le déploiement du Dossier de santé numérique (DSN), un projet majeur et structurant du Plan santé du ministère de la Santé et des Services sociaux. En tant qu'établissement vitrine, le CIUSSS NIM joue un rôle central dans l'implantation de cette technologie, dont la mise en service est prévue pour le 29 novembre 2025. Ce chantier mobilisateur entraîne des ajustements dans certaines priorités, sans toutefois compromettre la poursuite des actions prévues au plan d'action en faveur des personnes handicapées. Une attention particulière est portée à l'intégration des besoins des personnes handicapées dans le paramétrage du DSN, afin d'en assurer l'accessibilité et de promouvoir une prestation de services davantage inclusive.

En matière d'accessibilité et d'intégration à l'emploi (Axe 1), le CIUSSS NIM poursuivra en 2025-2026 ses efforts afin de promouvoir l'inclusion des personnes vivant avec un handicap au sein de ses milieux de travail. Le groupe de travail dédié continuera de sensibiliser et d'encourager la déclaration des limitations fonctionnelles permanentes lors du remplissage du questionnaire médical pré-emploi. Cette démarche vise à améliorer le taux d'évaluation des limitations fonctionnelles et à favoriser la mise en place de mesures d'accommodement, notamment par l'aménagement d'un nombre accru de postes adaptés.

Par ailleurs, la visibilité du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) sera renforcée dans l'ensemble des processus d'embauche, notamment par sa mise en valeur sur les pages des offres d'emploi et dans les communications institutionnelles. L'intégration au travail des adultes de 21 ans et plus vivant avec une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique (DI-TSA-DP) a connu une progression notable au cours des deux dernières années. Grâce à la mise en place de deux plateaux de travail, le nombre d'usagers intégrés est passé de 18 à 23, les stages sont passés de 10 à 17, et les expériences de bénévolat de 5 à 12. Fort de ces résultats positifs, un troisième plateau a été ouvert en mai 2025, permettant de poursuivre et d'élargir cette initiative inclusive.

Dans le cadre de cet axe, plusieurs actions seront reconduites en 2025-2026 afin de soutenir le retour, le maintien et l'intégration des employés vivant avec un handicap. Le groupe de travail poursuivra son accompagnement des employés ayant des limitations fonctionnelles permanentes, en facilitant notamment leur réorientation vers une seconde carrière lorsque cela s'avère nécessaire. Des formations ciblées seront également maintenues afin de favoriser le maintien en poste et d'offrir un accompagnement psychologique adapté aux besoins des employés.

Le CIUSSS NIM prévoit par ailleurs comme nouvelle mesure, de mettre en place une adresse courriel générique dédiée aux personnes vivant avec une déficience physique, dans le but d'offrir un canal de communication alternatif, accessible et inclusif. Cette mesure vise à répondre aux besoins des usagers éprouvant des difficultés de communication orale. Les messages transmis via cette adresse seront reçus par le Centre d'information à la population (CIP) et redirigés vers les départements concernés, contribuant ainsi à améliorer l'accessibilité et la qualité des services offerts.

Enfin, les pratiques d'accueil et d'orientation continueront d'être renforcées. Le nombre de participants à la

formation « Connaissez-vous bien votre interlocuteur ? » sera augmenté, et la participation au webinaire « Accueillir et orienter un-e salarié-e handicapé-e » permettra d'identifier de nouvelles pistes d'amélioration à intégrer au sein de l'organisation, en collaboration avec les représentants de la direction des ressources humaines (DRH).

Dans le cadre de l'axe 2 portant sur l'accessibilité aux programmes et services, le CIUSSS NIM poursuivra en 2025-2026 ses actions en cohérence avec les orientations de son plan clinique 2022-2027. Ces actions visent à améliorer l'accessibilité, la qualité et la sécurité des soins et services, en collaboration étroite avec les usagers et leurs proches.

Plusieurs initiatives prioritaires auront un impact direct sur l'accessibilité des services destinés aux personnes en situation de handicap :

- La poursuite du soutien aux équipes cliniques dans l'élaboration de documents d'enseignement adaptés, en tenant compte des principes de littératie, et ce, en collaboration avec le Comité information aux usagers et familles (CUIF) ;
- L'élargissement du projet Soins intensifs à domicile (SIAD) aux territoires des RLS Ahuntsic-Montréal-Nord (AMN) et Villeray-Parc-Extension (VPP), permettant une augmentation du nombre d'usagers pris en charge dans le cadre des services de soutien à domicile (SAD) ;
- Le maintien du fonctionnement optimal de la maison alternative Rivière-des-Prairies, qui offre 72 places d'hébergement et dont le taux d'occupation est actuellement de 100 %, répondant ainsi aux besoins prioritaires de la clientèle visée ;
- Le renforcement de la brigade d'étudiants, dont l'effectif passera de 7 à 10 membres afin de mieux pallier le manque de main-d'œuvre spécialisée et de répondre aux besoins croissants des usagers DI-TSA-DP ;
- La recherche active de nouveaux partenariats de soutien financier, visant à assurer la continuité du Programme de soutien à la famille d'enfants lourdement handicapés, dans un contexte de ressources limitées ;
- La relance de l'initiative d'accompagnement des usagers handicapés lors des rendez-vous hospitaliers, qui n'a pu être pleinement réalisée en raison du manque de bénévoles et de ressources pour en assurer la coordination. Pour remédier à cette situation, une mobilisation transversale impliquant les gestionnaires cliniques des trois hôpitaux est prévue en 2025-2026. Cette démarche visera à recruter un nombre suffisant de bénévoles et à mettre en place une structure de gestion adaptée afin de soutenir la mise en œuvre durable de cette offre d'accompagnement.

Dans le cadre de l'axe 3 relatif à la communication, la Direction des communications et des relations avec les médias (DCRM) a pour mandat de promouvoir, sur sollicitation des porteurs d'activités, les initiatives inscrites au plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Cette contribution vise à renforcer la visibilité des actions mises en œuvre et à sensibiliser l'ensemble du personnel aux enjeux d'inclusion et d'accessibilité.

En 2024-2025, le transfert du dossier des personnes handicapées entre deux directions a entraîné certains retards, limitant ainsi la tenue et la médiatisation d'événements phares tels que la Semaine québécoise des personnes handicapées et le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées.

Ces initiatives ont toutefois été relancées en 2025-2026, avec notamment une médiatisation réussie de la Semaine québécoise des personnes handicapées sur plusieurs plateformes institutionnelles. Afin de consolider cette dynamique, une rencontre est prévue en novembre 2025 entre le chargé du suivi du plan d'action et la DCRM. Cette rencontre permettra de planifier et de coordonner les actions à médiatiser pour l'année à venir, en assurant une meilleure synergie entre les équipes concernées.

Par ailleurs, une démarche de benchmarking sera réalisée auprès d'organisations comparables dans le but de bonifier les sections dédiées aux personnes handicapées sur l'Intranet et le site Internet du CIUSSS. Cette initiative visera à améliorer l'accessibilité de nos outils numériques, à soutenir l'intégration à l'emploi des

personnes handicapées et à renforcer la capacité des employés à bien les accueillir au sein de l'ensemble des services de l'organisation.

Concernant l'axe 4 sur l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques du plan d'action 2024-2025, le CIUSSS NIM poursuit ses activités de construction, rénovation et aménagement des lieux en se conformant aux critères d'accessibilité universelle, selon le code de construction du Québec, section 3.8.

Cet engagement s'inscrit dans une démarche globale visant à assurer un environnement bâti inclusif et sécuritaire au bénéfice de l'ensemble des usagers et du personnel.

Dans ce contexte, le CIUSSS maintiendra en 2025-2026 la mise en œuvre d'actions prioritaires afin de favoriser l'accessibilité universelle de ses installations. Plusieurs interventions inscrites au plan d'action 2024-2025 seront reconduites en raison de contraintes ayant retardé leur réalisation.

Ces actions concernent notamment :

- Les travaux de lignage pour corriger les places de stationnement adaptées au CHSLD Cartierville ;
- La réfection des stationnements sur les neuf sites ciblés du CIUSSS ;
- La planification des projets de réfection dans le cadre des plans de maintien des actifs.

Les mesures visant à assurer la conformité et l'accessibilité des bornes de péage pour les véhicules adaptés et les personnes à mobilité réduite dans l'ensemble des installations seront également poursuivies.

Par ailleurs, un nouveau projet d'accessibilité universelle sera déployé en 2025-2026. Ce projet prévoit l'amélioration des parcours intérieurs, la mise en conformité du nombre de portes d'accès ainsi que l'installation de boutons de commande à la hauteur réglementaire à la Maison alternative et au service de médecine nucléaire de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal.

Le déploiement du plan directeur de signalisation sera également réactivé. Ce plan prévoit l'ajout d'indications en braille sur les panneaux d'identification des services dans cinq CLSC, sous réserve de l'obtention du financement requis.

Dans une perspective de sécurité, l'embauche d'un technicien en prévention des incendies (TPI) est prévue afin de renforcer les mesures d'évacuation adaptées aux personnes handicapées. En parallèle, le projet de mise à niveau des non-conformités relevées dans les rapports d'architectes — incluant notamment l'accessibilité des toilettes adaptées et des salles de réunion avec des espaces réservés aux fauteuils roulants — sera relancé et accompagné d'une démarche active de recherche de financement pour en permettre la réalisation.

Enfin, le CIUSSS réitère son engagement à poursuivre l'intégration des principes d'accessibilité universelle dans ses pratiques d'approvisionnement, assurant ainsi l'alignement de ses actions avec les exigences légales et réglementaires en vigueur.

En entamant la deuxième année de prise en compte du cinquième axe du plan d'action, consacré à l'approvisionnement accessible, le CIUSSS NIM poursuit ses efforts visant à renforcer l'acquisition de biens inclusifs et adaptés. Bien que les principes d'accessibilité universelle soient déjà intégrés à la politique d'approvisionnement de l'organisation, une attention particulière continuera d'être accordée à la sensibilisation des nouveaux agents d'approvisionnement, afin de favoriser l'application de ces principes dans les processus contractuels.

À ce jour, l'ensemble des employés concernés ont été sensibilisés aux enjeux d'accessibilité universelle. L'objectif pour 2025-2026 sera de maintenir cette dynamique en assurant la formation systématique de toutes les nouvelles recrues. Parallèlement, un travail de tri sera entrepris afin de déterminer de manière précise le nombre de contrats comportant une clause d'accessibilité, cette clause étant applicable uniquement aux devis techniques transmis par la Direction des affaires immobilières (DAI). Cette démarche visera à améliorer le suivi et la documentation des actions mises en œuvre dans le cadre de cet axe.

Dans le cadre de l'élaboration du prochain plan d'action, l'organisation a pris en considération la recommandation de l'Office des personnes handicapées du Québec, qui vise à intégrer annuellement au moins une mesure correspondant à chacun des huit éléments énoncés dans le décret 655-2021. À cet effet, la configuration et le classement des aspects visés ont été révisés afin de refléter fidèlement cette recommandation et d'en assurer une couverture complète. Cette démarche permettra de présenter les actions de façon plus ordonnée et cohérente, tout en facilitant leur suivi et leur mise en œuvre.

Cependant, afin d'assurer une continuité et une cohérence entre le précédent plan d'action et le bilan actuel, l'organisation a jugé pertinent de maintenir, à titre transitoire, l'ancienne structure fondée sur les cinq axes. La nouvelle configuration, alignée sur les huit éléments du décret 655-2021, sera pleinement intégrée dans le cadre du bilan 2025-2026.

Dans le souci d'accroître la participation directe des personnes handicapées, l'organisation a intégré une employée vivant avec un handicap au groupe de travail, en plus de l'usagère partenaire déjà impliquée. Cette démarche permet désormais à deux personnes handicapées de contribuer aux travaux, conformément aux recommandations du Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, qui prévoient la présence d'un membre du personnel handicapé au sein du comité.

Afin de mieux faire connaître le déploiement du dossier personnes handicapées, des présentations ont été réalisées auprès de quatre conseils professionnels du CIUSSS NIM, soit la direction médicale et des services professionnels, le comité exécutif du Conseil des infirmières et infirmiers, le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ainsi que le comité exécutif du conseil multidisciplinaire. Chaque présentation, d'une durée de 15 minutes, a contribué à sensibiliser les instances concernées à l'importance de reconnaître l'inclusion et la participation sociale des personnes handicapées comme un enjeu organisationnel prioritaire, et à promouvoir leur participation active dans la mise en œuvre des mesures prévues au plan d'action.

Ainsi, l'annexe 2 présente un plan d'action qui se résume cette année aux huit axes d'interventions suivants :

- 1- Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi
- 2- Accessibilité aux services offerts ;
- 3- Accessibilité à l'information et aux documents ;
- 4- Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations ;
- 5- Approvisionnement en biens et en services accessibles ;
- 6- Promotion ;
- 7- Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile ;
- 8- Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées ;

L'annexe 3 présente les travaux d'accessibilité prévus en 2025-2026, dans nos CHSLD, hôpitaux et CLSC (plans et réalisation).

5. Adoption et diffusion

Le CIUSSS NIM s'engage à rendre public le présent plan d'action sur son site internet à la suite de son adoption par le comité de direction, le comité de vigilance et de la qualité et le conseil d'administration.

Le présent document entre en vigueur à la date où il sera adopté par le conseil d'administration du CIUSSS, soit le septembre 2025.

6. Annexes

Annexe 1 : BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2025

Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Résultats atteints
AXES D'INTERVENTION							
1. Accessibilité et intégration à l'emploi							
1.1 Accès à l'emploi : lors de l'embauche	1.1.1. Poste de travail non adapté suite à la déclaration des limitations fonctionnelles permanentes lorsque le candidat complète le questionnaire médical pré-emploi	Aménager un poste à des personnes porteuses de limitations fonctionnelles permanentes	a) Évaluer les limitations fonctionnelles permanentes b) Évaluer la capacité à adapter ou à offrir un poste équivalent	DRHE - Service de PPS service du CAT	En continu	a) 100 % des postes aménagés lorsqu'il n'y a pas de contrainte excessive b) Taux de succès des demandes reçues	100% 100%
	1.1.2. Le programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) appliqué par le CIUSSS NIM n'est pas assez visible	Contribuer à la visibilité du programme du PAÉE appliqué par le CIUSSS NIM	a) Recenser et analyser les résultats du portrait des effectifs effectués en juillet 2024 afin de déposer le plan d'action de la phase 2 à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse au plus tard, le 31 juillet 2024 b) Publiciser davantage tous les aspects touchant le PAÉE via une page WEB c) Accentuer nos partenariats avec les organismes visant l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail	a) DRHE- Service du CAT et service des DCRM b) DRHE- Service du CAT et DCRM c) DRHE - Service du CAT	a) En continu b) 31 mars 2025 c) 31 mars 2025	a) Rapport phase 2 b) Mise à jour et bonification de la page internet portant sur la diversité c) Développer et intensifier les partenariats en lien avec l'indicateur de suivi : comptabiliser le nombre d'embauches via ces organismes	a) Portrait des effectifs 2024 non disponible. b) DCRM : Approche faite auprès de la DRHE et la conseillère comm volet RH. L'information se retrouve dans les offres d'emploi. Évaluation de la valeur ajoutée à réaliser et attente de compléments d'informations de la DRHE. https://www.ciussnordmtl.ca/cariere Nous n'avons pas créé de lien avec de nouveaux organismes en lien avec l'intégration des personnes handicapées. Toutefois le service de Santé on renforcit leur lien avec la CNESST et les firmes d'ergonomie pour les employés avec limitations fonctionnelles permanentes afin de maintenir les personnes en emplois.
	1.1.3. Chances inégales à l'emploi pour les personnes présentant un handicap	Permettre aux personnes handicapées qui en font la demande, des chances égales à l'emploi, en adaptant	Analyser les demandes d'accommodements au cas par cas, chaque demande comportant ses particularités	DRHE – Service du CAT	En continu	• Ratio du nombre de demandes reçues étudiées sur total reçu • Taux de succès des demandes reçues	1 0

		les outils de sélection le cas échéant					
1.1. Accès à l'emploi : lors de l'embauche (suite)	1.1.4. La stigmatisation des personnes handicapées constitue un obstacle important à l'embauche	Créer un environnement de confiance et d'inclusion pour permettre l'accès à l'emploi	a) En marge du formulaire médical pré-emploi, s'assurer que le candidat se sente à l'aise d'auto-déclarer sa condition dans le formulaire d'identification prévu à cette fin dans le processus d'embauche, afin que nous puissions dresser un portrait statistique fiable de nos employés b) Sensibiliser les gestionnaires aux troubles de santé mentale pour faciliter l'embauche	a) DRHE – Service du CAT b) DRHE – Service du CAT, et DSMD	a) En continu b) En continu	a) Nombre de formulaires complétés b) Nombre de gestionnaires qui sera sensibilisé	a) 225 employés actifs ayant coché : handicapé b) Tous les gestionnaires
	1.1.5. Dans le contexte de l'embauche, les aspects du maintien en emploi et de l'accès aux promotions sont parfois négligés	Assurer les ressources et expertises nécessaires pour revoir les modalités d'aménagement, pour une prise en compte des problématiques sociales (par exemple paranoïa, phobies sociales et autres, troubles délirants, etc.)	Concevoir un plan d'intégration avec l'employé ayant un trouble de santé mentale, son gestionnaire et le Service de santé et sécurité (SST) et le service de prévention et promotion de la santé (PPS) (si requis)	DRHE – Service du CAT	31 mars 2025	Nombre de plans d'intégrations réalisés	Aucun n'a été nécessaire
	1.1.6. Défi d'intégration des adultes à partir de 21 ans ayant une DI TSA-DP au travail	Intégrer les adultes à partir de 21 ans à un travail pour favoriser leur potentiel	a) Offrir au sein de nos installations / services, des plateaux de travail afin d'intégrer ces jeunes adultes dans un milieu de travail adapté via : · Plateau de travail · Stage · Expériences de bénévolat b) Faire connaître davantage les services socio-professionnels offerts au CIUSSS NIM c) Poursuite du projet subventionné par l'OPHQ, "Trajectoires socioprofessionnelles et qualité de vie. Un projet d'accompagnement des nouveaux services socioprofessionnels de première ligne en DI TSA-DP"	a) DJSP b) DJSP, DRHE, DCRM c) DJSP et CÉR	31 mars 2025	a) • Nombre de plateaux de travail mis en place au CIUSSS NIM • Nombre de jeunes adultes intégrés dans un plateau de travail au CIUSSS NIM • Nombre de participants qui ont intégré une place de stage • Nombre d'expériences de bénévolat b) Nombre d'activités de promotion	2 plateaux Environ 23 usagers Environ 17 usagers Environ 12 usagers Approche médias : L'autisme dans toute sa diversité - AMIPlus.ca Nouvelle web : juin 2024 - plateau technique en CHSLD Nouvelle infolettre, web et médias sociaux : avril 2024 - TSA et travail" Création d'outils de communication et de sensibilisation faisant connaître les services notamment aux organismes communautaires du territoire

<p>1.2. Accès à l'emploi : lors d'un retour au travail</p>	<p>Limitations fonctionnelles permanentes qui empêchent l'employé de reprendre son travail en lien avec les obstacles suivants :</p> <p>1.2.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétence/expertise de l'employé dans un autre domaine • L'employé doit répondre aux exigences du poste convoité (tests) • Disponibilité d'un poste d'accommodement 	<p>S'assurer du maintien du lien d'emploi d'un employé en lui permettant une seconde carrière</p>	<p>a) Regarder les compétences et intérêts de l'employé et vérifier les listes de postes vacants ou à venir pour l'affichage b) Vérifier avec la dotation les postes disponibles et communiquer avec les gestionnaires pour connaître les détails du poste c) Faire passer les tests nécessaires ou entrevus pour l'obtention d'un poste d) Rédiger une entente d'accommodements e) Faire des rencontres avec l'employé et le syndicat</p>	<p>DRHE – Service de PPS, service PA et services SST</p>	<p>31-Mar-25</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de dossiers actifs (CNESST et assurance-salaire) • Ratio du nombre de demandes reçues étudiées sur total reçu • Taux de succès des demandes reçues 	<ul style="list-style-type: none"> • 729 • 100% • Taux de succès des demandes reçues : 60%, (97/160). 30% des dossiers en processus d'accommodement présentement et pour 10% des dossiers, le processus n'a pas réussi.
	<p>1.2.2. Dans le contexte du retour au travail, les aspects du maintien en emploi et de l'accès aux promotions sont parfois négligés</p>	<p>Assurer les ressources et expertises nécessaires pour revoir les modalités d'aménagement, pour une prise en compte des problématiques sociales (par exemple paranoïa, phobies sociales et pour revoir les modalités d'aménagement, pour une prise en compte des problématiques sociales</p>	<p>a) Concevoir un plan de retour au travail avec l'employé ayant un trouble de santé mentale, son gestionnaire et le Service SST, en collaboration avec le Service PPS b) Faire connaître davantage le Programme de soutien et de réintégration au travail du Service PPS</p>	<p>DRHE en collaboration</p>	<p>31-Mar-25</p>	<p>a) nombre de plans de retour au travail en santé mentale b) Disponible sur Intranet et une nouvelle offre de service sur le maintien au travail a été déployée</p>	<p>a) 58 b) Disponible</p>
<p>1.3 Accès à l'emploi : lors du maintien dans le poste de travail actuel</p>	<p>1.3.1 Limitations fonctionnelles permanentes survenues de façon graduelle ou subite qui empêchent l'employé dorénavant d'accomplir toutes les tâches inhérentes à son poste et méconnaissance des gestionnaires et des employés-collègues sur le handicap de l'employé et son impact fonctionnel psychologique et cognitif</p>	<p>Maintenir l'employé dans son poste avec des accommodements raisonnables et définir les limitations des tâches avec la collaboration de l'employé</p>	<p>a) Adaptation de son poste de travail et réouverture de sa description de tâches pour un accommodement raisonnable b) Modalité de communication à l'équipe pour expliquer le handicap de l'employé et des accommodements qui ont été mis en place c) Révision annuelle des modalités d'accommodement d) Libérer l'employé pour des formations reliées à son poste ou pour un suivi psychologique</p>	<p>DRHE en collaboration Et Gestionnaire et l'employé</p>	<p>31-Mar-25</p>	<p>Nombre d'employés maintenu dans leur emploi actuel avec plan d'accommodement de leur handicap</p>	<p>44 employés (45%)</p>
<p>1.4 Accès aux meilleures pratiques en matière d'accueil et d'orientation pour un employé handicapé</p>	<p>1.4.1 Connaissance des meilleures pratiques</p>	<p>Mieux outiller l'équipe</p>	<p>Participer au webinaire : « Accueillir et orienter un-e salarié-e handicapé-e : les conditions pour une intégration réussie ! » par la Commission des partenaires du marché du travail par les représentants de la DRHE sur le groupe de travail et relever toute opportunité d'amélioration pour notre organisation</p>	<p>DRHE</p>	<p>31-Mar-25</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de Participation à la formation • Nouvelles actions à mettre en place dans l'organisation 	<p>Nous n'avons pas participé à ce webinaire. Toutefois, 36 personnes ont participé à la formation : Connaissez-vous bien votre interlocuteur ? qui adressait l'accueil et l'orientation d'un employé avec handicap.</p>

2.1 Accès à tous les programmes et services (suite)	2.1.4 Obstacle du manque de main-d'œuvre spécialisée pour offrir les services à la clientèle DI TSA-DP ayant des besoins particuliers	Identifier des alternatives pour pallier au manque de main-d'œuvre spécialisée pour offrir les services à la clientèle DI TSA-DP ayant des besoins particuliers	programme, relatif à l'intervention psychosociale, pour soutenir les professionnels en réponse à l'obstacle d'accessibilité aux soins b) Améliorer l'attractivité des postes pour les équipes de suivi (plus de postes à temps partiel, aménagement de temps de travail, embauches de stagiaires, programmes cooptés, etc.), également les groupes par RLS	DJSP Collaboration : DRHE	31-Mar-25	a) Nombre de dossiers transférés à la brigade b) Pourcentage de postes vacants	1200 dossiers transférés 5% de postes vacants
	2.1.5 Obstacle d'adapter nos services à la clientèle DI TSA-DP ayant des besoins particuliers	Adapter les services pour la clientèle DI TSA-DP ayant des besoins particuliers	Explorer l'aménagement d'horaires davantage adaptés pour cette clientèle a besoins particuliers dont une offre de services de groupe à l'extérieur des heures ouvrables	DJSP	31-Mar-25	a) Nombre de nouvelles plages horaires adaptées aux besoins de la clientèle b) Nombre de groupes mis en place pour répondre aux besoins de la clientèle	Offre de services de groupes les midis ou les soirs (un groupe). 6 thématiques offertes une fois par saison les midis, et un groupe offert en soirée (projet pilote)
	2.1.6 Obstacle de manque de soutien pour l'utilisation des fonds du Programme de soutien à la famille d'enfants lourdement handicapés	Identifier des solutions alternatives pour pallier à la pénurie de ressources en répit	Procéder à des ententes avec les organismes et l'offre de répit à domicile pour pallier à la pénurie de ressources en répit	DJSP	31-Mar-25	Nombre d'ententes conclues	Non réalisé. Le montant destiné à ces ententes a été transféré au CIUSSS Centre Sud avec qui nous collaborons pour que ceux-ci offrent des places de répit aux usagers de notre territoire
	2.1.7 Obstacle d'absence de la possibilité d'accompagnement de la clientèle handicapée à un rendez-vous en hôpital	Mise en place d'un processus qui permettra à l'usager de réserver un bénévole pour l'accompagner la journée de son rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> Identifier le processus pour chacun des hôpitaux de santé physique ; un numéro de téléphone sera identifié, ainsi qu'une adresse courriel, et ce, pour chacun des hôpitaux de santé physique dans un premier temps Diffuser les informations via notre page intranet et site web Informer nos gestionnaires, employés et médecins de ce processus, ainsi que la population 	DH DGA-SPGS DCRM	31-Mar-25	Mise en place du service dans nos hôpitaux de santé physique	Non réalisé. Les porteurs de dossier ne sont plus avec nous. Le programme ne tient pas en compte le manque de ressource humaine dans nos services pour la gestion des réservations et le manque de bénévoles disponibles pour de tel accompagnement. Une nouvelle approche sera à travailler avec les équipes sur le terrain pour proposer un nouveau plan pour 2025-2026. À définir Le processus de validation des demandes n'a pas été discuté.

Aspects visés	Obstacles priorisés	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Résultats atteints
AXES D'INTERVENTION							
3. Communication							
3.1 Accessibilité des informations	3.1.1. Obstacle de la non-visibilité et la méconnaissance des outils disponibles par notre population et nos employés	Promouvoir notre plan d'action et améliorer l'accessibilité à l'information de nos services aux personnes handicapées et promouvoir notre plan d'action de façon transversale, en améliorant d'une part notre accessibilité et intégration à l'emploi et d'autre part, en améliorant la capacité de nos employés à mieux accueillir les personnes handicapées dans tous nos services	a) Bonifier la section dédiée aux personnes handicapées dans l'intranet avec davantage d'information (visibilité des vidéos d'autoformation pour mieux accueillir les personnes handicapées par l'OPHQ, du plan d'action et témoignages internes) b) Organiser la promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées sur les outils de communication du CIUSSS (Site Web, Intranet, Facebook interne et externe, LinkedIn), en juin c) Bonifier la section dédiée aux personnes handicapées sur notre site internet, avec davantage d'information sur l'accessibilité de notre organisation d) Organiser la promotion du Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées lancé par le gouvernement du Canada (emploi et développement), en octobre e) Organiser la promotion de la journée internationale des personnes handicapées, en décembre f) Explorer l'ajout d'une section pour rassembler les informations d'accessibilité dans le site web	DCRM - DQEPE	a) En continu b) juin 2024 c) En continu d) Octobre 2024 e) Décembre 2024 f) 31 mars 2025	a) Nombre de mise à jour de l'intranet b) Nombre d'actions réalisées c) Nombre de mise à jour du site internet d) Nombre d'actions réalisées e) Nombre d'actions réalisées f) Actualisation d'une nouvelle section	a) Ajout de l'adresse courriel des porteurs du dossier ainsi que du bilan 2023-2024 et du plan d'action 2024-2025 sur Intranet b) Activités non réalisées en raison du transfert du dossier personnes handicapées entre 2 directions c) Benchmarking entamé pour bonifier les informations sur la section personnes handicapées sur le site WEB du CIUSSS d) Activités non réalisées en raison du transfert du dossier personnes handicapées entre 2 directions e) La page WEB de la journée internationale des personnes handicapées a été ajoutée le 03 décembre 2024 et une capsule rendue accessible sur ENA. Page ajoutée sur intranet avec des liens d'auto formation sur la semaine québécoise des personnes handicapées. f) Benchmarking entamé pour bonifier les informations sur la section personnes handicapées sur le site WEB du CIUSSS
				a) DSM, DSADP et MUSCSO	a) 31 mars 2025	Intégration de la capsule « Connaissez-vous votre interlocuteur » à la trousse de formation d'accueil des agentes	

	3.1.2 Obstacle de la méconnaissance des besoins de la clientèle handicapée, qui se présente dans nos installations	Explorer les différentes actions à mettre en place pour contribuer au développement du personnel présent dans les accueils de nos différentes installations pour mieux accueillir	a) Mieux outiller le personnel présent dans les accueils de nos différentes installations : <ul style="list-style-type: none"> • Agentes administratives • Personnel de la sécurité b) Mieux outiller le personnel dans les postes de téléphonie : <ul style="list-style-type: none"> • 336 Nord • Réception de la Téléphonie 	b) DAI	b) 31 mars 2025	administratives, du personnel de sécurité, du 336 Nord et du personnel dans les postes de téléphonie	Capsule intégrée à la trousse de formation d'accueil des AA à la DSADP. Diffusion de la capsule réalisée en mars 2025
Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Résultats atteints

AXES D'INTERVENTION

4. Accessibilité et sécurité des lieux physiques

4.1. Stationnement/ extérieurs	4.1.1. Obstacles dans les aires de stationnement : aucune bande d'accès latérale entre les places de stationnement et obstacles dans les zones d'arrivée et de départ des véhicules	Faciliter l'accès aux véhicules et l'accès aux personnes à mobilité réduite	a) Débuter les travaux de lignage pour corriger les places adaptées dans le stationnement CHSLD CA b) Poursuivre l'étude de réfection des stationnements sur les sites du CIUSSS (9 sites), planifier des projets de réfection dans le cadre des plans de maintien des actifs et identifier une solution à l'interne pour le lignage selon les normes	DAI – construction et service EEI	a) Septembre 2024 b) 31 mars 2025	a) Nombre d'espaces pour personnes à mobilité réduite avec bandes d'accès latéral répondant aux normes b) Nombre d'accès aux véhicules répondant aux normes dans les entrées principales	a) Les travaux ont été reportés à l'été 2025 b) Les travaux ont été reportés à l'été 2025
	4.1.2 Obstacle d'accessibilité à la cour arrière du CHSLD Paul-Gouin	Aménager la cour arrière	Aménager la cour arrière du CHSLD	DAI – construction et service EEI	31-Mar-25	Accessibilité à la cour arrière du CHSLD Paul-Gouin	100%
	4.1.3 Obstacle d'accessibilité à un jardin potager collectif du Centre Jean-Jacques Gauthier, situé dans le centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain	Installation d'un jardin potager collectif accessible	Mettre en place des allées et bacs de jardinage accessibles pour la mobilité réduite	DAI – construction et service EEI Collaborateur : DAI - Coordonnateur sécurité stationnement	Sep-24	Accessibilité au jardin potager	100%
	4.1.4 Obstacle au niveau des bornes de péage non adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite	Faciliter l'accès aux bornes de péage non adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite	Valider auprès de la SPAQ si les bornes de péages sont adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite dans toutes les installations du CIUSSS NIM	Coordination des MUSCSO	31-Mar-25	Accessibilité des bornes de péages	Oui elles sont conformes selon la SPAQ 100%
4.1. Stationnement/ extérieurs	4.1.5 Obstacle d'accessibilité aux jardins de la mémoire	Faciliter l'accès aux jardins de la mémoire aux personnes à mobilité réduite	Inclure cette accessibilité aux travaux prévus pour les installations : a) CHSLD PG b) CHSLD Légaré	DAI – construction et service EEI	a) Mai 2024 b) Décembre 2025	Accessibilité aux jardins de la mémoire	a) 100% b) à venir
			Projet de réfection en cours :		a) Mai 2024	• Nombre d'entrées piétonnières accessibles	• 100%

4.2. Entrées et vestibules	4.2.1. Obstacles dans les entrées, dans les portes extérieures du parcours et dans les vestibules	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite du véhicule jusqu'à la porte d'entrée	a) Rampe de sortie de secours au CHSLD PG b) Entrée principale CH NDM c) Mise en conformité des installations prioritaires en fonction du budget octroyé parmi les sites suivants CHSLD SL, CHSLD SJP, CHSLD BC, CHSLD PP, HF, HSM AP, PDO, HJT. CIBLE : au moins 1 sites d'ici mars 2025	DAI – construction et service EEI	b) 31 mars 2025 c) 31 mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'entrées principales qui disposent d'ouvre-portes automatiques • Nombre d'entrées principales avec un vestibule à la grandeur suffisante 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • 10%
4.3. Circulation intérieure	4.3.1. Obstacles dans le parcours intérieur, des portes intérieures du parcours et au niveau des systèmes de commande	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site pour faciliter l'accès à mobilité réduite	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à l'intérieur des parcours pour chaque bâtiment sans obstacle • Portes d'accès à l'intérieur du bâtiment, conformes • Nombre de boutons de commande à la hauteur requise 	100% pour Maison alternative et Tepscan
	4.3.2 Obstacle de l'absence de signalisation adéquate pour les personnes ayant un handicap visuel	Offrir un milieu accessible universel	Déploiement du plan directeur de signalisation qui prévoit le braille sur le panneau d'identification de service pour l'accessibilité universelle dans les CLSC suivants : a. CLSC AH, b. CLSC Villeray, c. CLSC BC, d. CLSC SL e. CLSC PP f. Tepscan et Maison alternative	DAI	a) À confirmer b) À confirmer c) À confirmer d) À confirmer e) Mars 2025 f) Février 2025	Nombre d'unités de soins où la signalisation en braille est déployée	a) En cours b) Projet reporté c) Reporté d) Reporté e) 50% f) 100%
4.4. Sécurité/ incendie	4.4.1. Obstacles à l'évacuation de la clientèle handicapée, dans les installations d'hébergement courte et longue durée	Simulations d'évacuations dans les milieux d'hébergement courte et longue durée	Outiller le personnel dans les milieux d'hébergement courte et longue durée pour assurer l'évacuation sécuritaire de la clientèle handicapée	Coordination MUSCSO	31-Mar-25	Embauche d'un technicien en prévention des incendies	Nous sommes actuellement en processus d'embauche pour un TPI en espérant que cela fonctionne. Par contre pour pallier nous avons un contrat de service avec Sécurité Civile Landry qui a des TPI. Nous avons élaboré un plan de match pour former du personnel dans chacun des CHSLD pour que par la suite ceux-ci puissent devenir des points de références pour leurs collègues. Les formations débiteront en avril 2025. 75%
	4.5.1. Obstacles au niveau des ascenseurs	Mise à niveau au moyen de projets de réfection d'ascenseurs afin de	Projet de réfection d'ascenseurs en cours : a) Réfection et mise aux normes ascenseurs 4, 5, 6 à l'HJT b) Ascenseur C1 à CH NDM c) Ascenseurs 1,2,4,6 à l'HF d) Pour chacun des sites, identifier la conformité en	DAI – construction et service EEI	a) 31 mars 2026 b) Avril 2025 c) 31 avril 2025 d) 31 mars 2025	Nombre d'ascenseurs avec commandes accessibles et des services pour se rendre aux étages avec facilité	a) 100% b) reporté à avril 2025 d) En cours de validation

4.5. Autres normes	4.5.1.1 Obstacles aux exigences pour ascenseurs	faciliter l'utilisation des ascenseurs aux personnes à mobilité réduite	accessibilité universelle des ascenseurs pour prioriser la mise à niveau de ceux qui donnent accès à tous les espaces. Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)				
	4.5.1.2 Obstacles au niveau des appareils élévateurs à plate-forme pour passages	Mise à niveau aux normes afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite pour accès difficiles dans le bâtiment	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu		Lorsque requis, l'accès dans le bâtiment avec aide d'une élévatrice à plate-forme
	4.5.2 Obstacles au niveau de l'emplacement des toilettes, de la conception des toilettes, des salles de toilettes spéciales, les toilettes qui ne permettent pas de faire « un 360 degrés » avec un fauteuil roulant et de la signalisation déficiente ou inexistante pour indiquer les toilettes adaptées (pictogramme international d'accessibilité)	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite aux toilettes adaptées	Projet de réfection en cours : • Salles de bain HJT (8e étage)	DAI – construction et service EEI	31-Mar-25	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de toilettes accessibles par étage (vs le requis) • Nombre de toilettes qui sont adaptables (vs le requis) • Nombre de toilettes spéciales qui sont adaptables pour les hommes et les femmes pour personnes à mobilité réduite (vs le requis) • Signalisation conforme pour toutes les toilettes dans les lieux publics • Plan de mesures d'urgence adapté 	Projet non financé
	4.5.3 Obstacles au niveau des rampes intérieures Obstacles au niveau des rampes	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite	Projets en cours, réfection et installation de mains courantes au 2e étage du CHSLD Auclair	DAI – construction et service EEI	31-Mar-25	Nombre d'accès à l'entrée principale avec rampe construite selon normes	Projet non planifié
	4.5.4 Obstacles au niveau des salles de réunion Obstacles de place pour des fauteuils roulants	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs) pour : a) HJT b) PD	DAI – construction et service EEI	En continu	Nombre de salles de réunion avec places accessibles pour des fauteuils roulants (vs requis)	Projet non réalisé
4.5. Autres normes	4.5.5 Obstacles au niveau des fontaines d'eau Obstacles de non- accessibilité aux fontaines d'eau	Mise à niveau des non-conformités afin de faciliter l'accès aux fontaines d'eau	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs) a) HSCM, F et JT	DAI – construction et service EEI	31-Mar-25	Nombre de fontaines conformes	100%

Aspects visés	Obstacles priorisés	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats	Résultats atteints
AXES D'INTERVENTIONS							
5. Approvisionnement							
5.1 Approvisionnement accessible	5.1.1 Accessibilité limitée pour les personnes handicapées à des biens inclusifs et adaptés	Favoriser l'accessibilité des personnes handicapées à l'aide de biens inclusifs et adaptés, en respect au décret	Sensibilisation des agents contractuels à l'annexe 4 des principes directeurs de notre politique d'approvisionnement qui est de favoriser l'accessibilité des personnes handicapées à l'aide de biens inclusifs et adaptés	DRFL	En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'employés sensibilisés • Nombre de contrats auquel une clause d'accessibilité a été ajoutée 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • Cette clause est seulement pour les devis techniques et nous le recevons de la DAI. Difficile de mettre un nombre de contrats.

CH NDM : Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci
CHSLD AU : CHSLD Auclair
CHSLD CA : CHSLD de Cartierville
CHSLD LA : CHSLD Laurendeau
CHSLD LE : CHSLD Légaré
CHSLD PG : CHSLD Paul-Gouin
CHSLD PL : CHSLD Paul-Lizotte
CHSLD PP : CHSLD de La Petite-Patrie
CHSLD SL : CHSLD de Saint-Laurent
CHSLD SJP : CHSLD Saint-Joseph-de-la-Providence
CIT de l'HSCM : Centre intégré de traumatologie de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal
CLSC AH : CLSC Ahuntsic
CLSC BC : CLSC Bordeaux-Cartierville
CLSC PP : CLSC de La Petite-Patrie
CLSC MN : CLSC Montréal-Nord
CLSC SL : CLSC de Saint-Laurent
CLSC VI : CLSC de Villeray
CMSSS RP : Centre multiservices de santé et de services sociaux Rivière-des-Prairies
CSAMDN LO : Centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain
DG-CRM : Direction générale - Communications et relations avec les médias
DAI : Direction des actifs immobiliers
DI-TSA-DP : Déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique
DJSP : Direction des programmes - Jeunesse et activités de santé publique
DRHAJE : Direction des ressources humaines, des affaires juridiques et enseignement
DSI : Direction des soins infirmiers
DSM : Direction des services multidisciplinaires
DSMD : Direction des programmes de santé mentale et dépendance
DSN : Dossier santé numérique
FB : Facebook
GMF-U : Groupe de médecine de famille universitaire
HF : Hôpital Fleury
HJT : Hôpital Jean-Talon
HSCM : Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal
HSM AP : Hôpital en santé mentale Albert-Prévost
MA RP : Maison alternative de Rivière-des-Prairies
PD : Pavillon Dorion
RLS : Réseau local de services
Service CAT : Service du Centre d'expertise en acquisition de talents, diversité et expérience candidat
Service PPS : Service de prévention et promotion de la santé
Service PA : Service partenaires d'affaires
Service EEI : Service d'exploitation et entretien des immeubles SP GR : Soins palliatifs Gracia

Annexe 2 : PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2025-2026

Aspects visés	Obstacles priorisés	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTION						
1. Accessibilité et intégration à l'emploi						
1.1 Accès à l'emploi : lors de l'embauche	1.1.1. Le programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) appliqué par le CIUSSS NIM n'est pas assez visible	Contribuer à la visibilité du programme du PAÉE appliqué par le CIUSSS NIM	<p>a) Recenser et analyser les résultats du portrait des effectifs effectués en juillet 2024 afin de déposer le plan d'action de la phase 2 à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse au plus tard, le 31 juillet 2024</p> <p>b) Publiciser davantage tous les aspects touchant le PAÉE via une page WEB</p> <p>c) Accentuer nos partenariats avec les organismes visant l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail</p>	<p>a) DRHE- Service du CAT et service des DCRM</p> <p>b) DRHE- Service du CAT et DCRM</p> <p>c) DRHE - Service du CAT</p>	<p>a) En continu</p> <p>b) 31 mars 2026</p> <p>c) 31 mars 2026</p>	<p>c) Rapport phase 2</p> <p>d) Mise à jour et bonification de la page internet portant sur la diversité</p> <p>c) Développer et intensifier les partenariats en lien avec l'indicateur de suivi : comptabiliser le nombre d'embauches via ces organismes</p>
	1.1.2. Chances inégales à l'emploi pour les personnes présentant un handicap	Permettre aux personnes handicapées qui en font la demande, des chances égales à l'emploi, en adaptant les outils de sélection le cas échéant	Analyser les demandes d'accommodements au cas par cas, chaque demande comportant ses particularités	DRHE – Service du CAT	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Ratio du nombre de demandes reçues étudiées sur total reçu Taux de succès des demandes reçues
	1.1.3. La stigmatisation des personnes handicapées constitue un obstacle important à l'embauche	Créer un environnement de confiance et d'inclusion pour permettre l'accès à l'emploi	a) En marge du formulaire médical pré-emploi, s'assurer que le candidat se sente à l'aise d'auto-déclarer sa condition dans le formulaire d'identification prévu à cette fin dans le processus d'embauche, afin que nous puissions dresser un	a) DRHE – Service du CAT	a) En continu	a) Nombre de formulaires complétés

			<p>portrait statistique fiable de nos employés</p> <p>b) Sensibiliser les gestionnaires aux troubles de santé mentale pour faciliter l'embauche</p>	<p>b) DRHE – Service du CAT, et collaboration de DSMD</p>	<p>b) En continu</p>	<p>b) Nombre de gestionnaires qui sera sensibilisé</p>
	<p>1.1.4. Dans le contexte de l'embauche, les aspects du maintien en emploi et de l'accès aux promotions sont parfois négligés</p>	<p>Assurer les ressources et expertises nécessaires pour revoir les modalités d'aménagement, pour une prise en compte des problématiques sociales (par exemple paranoïa, phobies sociales et autres, troubles délirants, etc.)</p>	<p>Concevoir un plan d'intégration avec l'employé ayant un trouble de santé mentale, son gestionnaire et le Service de santé et sécurité (SST) et le service de prévention et promotion de la santé (PPS) (si requis)</p>	<p>DRHE – Service du CAT</p>	<p>31 mars 2026</p>	<p>Nombre de plans d'intégrations réalisés</p>
<p>1.1 Accès à l'emploi : lors de l'embauche</p>	<p>1.1.5. Défi d'intégration des adultes à partir de 21 ans ayant une DI TSA-DP au travail</p>	<p>Intégrer les adultes à partir de 21 ans à un travail pour favoriser leur potentiel</p>	<p>a) Offrir au sein de nos installations / services, des plateaux de travail afin d'intégrer ces jeunes adultes dans un milieu de travail adapté via :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Plateau de travail · Stage · Expériences de bénévolat <p>b) Faire connaître davantage les services socio-professionnels offerts au CIUSSS NIM</p>	<p>a) DJSP</p> <p>b) DJSP, DCRM</p>	<p>31 mars 2026</p>	<p>a)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de plateaux de travail mis en place au CIUSSS NIM • Nombre de jeunes adultes intégrés dans un plateau de travail au CIUSSS NIM • Nombre de participants qui ont intégré une place de stage • Nombre d'expériences de bénévolat <p>b) Nombre d'activités de promotion</p>
<p>1.2. Accès à l'emploi : lors d'un retour au travail</p>	<p>Limitations fonctionnelles permanentes qui empêchent l'employé de reprendre son travail en lien avec les obstacles suivants :</p> <p>1.2.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétence/expertise de l'employé dans un autre domaine • L'employé doit répondre aux exigences du poste convoité (tests) • Disponibilité d'un poste d'accommodement 	<p>S'assurer du maintien du lien d'emploi d'un employé en lui permettant une seconde carrière</p>	<p>a) Regarder les compétences et intérêts de l'employé et vérifier les listes de postes vacants ou à venir pour l'affichage</p> <p>b) Vérifier avec la dotation les postes disponibles et communiquer avec les gestionnaires pour connaître les détails du poste</p> <p>c) Faire passer les tests nécessaires ou entrevus pour l'obtention d'un poste</p> <p>d) Rédiger une entente d'accommodements</p> <p>e) Faire des rencontres avec l'employé et le syndicat</p>	<p>DRHE – Service de PPS, service PA et services SST</p>	<p>31-Mar-26</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de dossiers actifs (CNESST et assurance-salaire) • Ratio du nombre de demandes reçues étudiées sur total reçu • Taux de succès des demandes reçues
	<p>1.2.2. Dans le contexte du retour au travail, les aspects du maintien en emploi et de l'accès aux</p>	<p>Assurer les ressources et expertises nécessaires pour revoir les modalités d'aménagement, pour une</p>	<p>a) Concevoir un plan de retour au travail avec l'employé ayant un trouble de santé mentale, son</p>			<p>a) nombre de plans de retour au travail en santé mentale</p>

	promotions sont parfois négligés	prise en compte des problématiques sociales (par exemple paranoïa, phobies sociales et pour revoir les modalités d'aménagement, pour une prise en compte des problématiques sociales	gestionnaire et le Service SST, en collaboration avec le Service PPS b) Faire connaître davantage le Programme de soutien et de réintégration au travail du Service PPS	DRHE en collaboration avec le gestionnaire de l'employé, SST et PPS	31-Mar-26	b) Disponible sur Intranet et une nouvelle offre de service sur le maintien au travail a été déployée
1.3 Accès à l'emploi : lors du maintien dans le poste de travail actuel	1.3.1 Limitations fonctionnelles permanentes survenues de façon graduelle ou subite qui empêchent l'employé dorénavant d'accomplir toutes les tâches inhérentes à son poste et méconnaissance des gestionnaires et des employés-collègues sur le handicap de l'employé et son impact fonctionnel psychologique et cognitif	Maintenir l'employé dans son poste avec des accommodements raisonnables et définir les limitations des tâches avec la collaboration de l'employé	a) Adaptation de son poste de travail et réouverture de sa description de tâches pour un accommodement raisonnable b) Modalité de communication à l'équipe pour expliquer le handicap de l'employé et des accommodements qui ont été mis en place c) Révision annuelle des modalités d'accommodement d) Libérer l'employé pour des formations reliées à son poste ou pour un suivi psychologique	DRHE en collaboration avec le gestionnaire et l'employé	31-Mar-26	Nombre d'employés maintenu dans leur emploi actuel avec plan d'accommodement de leur handicap
1.4 Accès aux meilleures pratiques en matière d'accueil et d'orientation pour un employé handicapé	1.4.1 Connaissance des meilleures pratiques	Mieux outiller l'équipe	Participer au webinaire : « Accueillir et orienter un-e salarié-e handicapé-e : les conditions pour une intégration réussie ! » par la Commission des partenaires du marché du travail par les représentants de la DRHE sur le groupe de travail et relever toute opportunité d'amélioration pour notre organisation	DRHE	31-Mar-26	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de Participation à la formation • Nouvelles actions à mettre en place dans l'organisation

	2.1.7 Obstacle d'absence de la possibilité d'accueillir de la clientèle handicapée à un rendez-vous en hôpital	Mise en place d'un processus qui permettra de former les bénévoles à l'accueil des personnes handicapées.	Intégration de la capsule « Connaissez-vous votre interlocuteur » à la trousse de formation d'accueil des bénévoles	DH	31-Mar-26	Pourcentage de bénévoles formés
Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTION						
3. Communication						
3.1 Accessibilité des informations	3.1.1. Obstacle de la non-visibilité et la méconnaissance des outils disponibles par notre population et nos employés	Promouvoir notre plan d'action et améliorer l'accessibilité à l'information de nos services aux personnes handicapées et promouvoir notre plan d'action de façon transversale, en améliorant d'une part notre accessibilité et intégration à l'emploi et d'autre part, en améliorant la capacité de nos employés à mieux accueillir les personnes handicapées dans tous nos services	a) Bonifier la section dédiée aux personnes handicapées dans l'intranet avec davantage d'information (visibilité des vidéos d'autoformation pour mieux accueillir les personnes handicapées par l'OPHQ, du plan d'action et témoignages internes) b) Organiser la promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées sur les outils de communication du CIUSSS (Site Web, Intranet, Facebook interne et externe, LinkedIn), en juin c) Bonifier la section dédiée aux personnes handicapées sur notre site internet, avec davantage d'information sur l'accessibilité de notre organisation d) Organiser la promotion du Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées lancé par le gouvernement du Canada (emploi et développement), en octobre e) Organiser la promotion de la journée internationale des personnes handicapées, en décembre	DCRM - DQEPE	a) En continu b) juin 2025 c) En continu d) Octobre 2025 e) Décembre 2025	a) Nombre de mise à jour de l'intranet b) Nombre d'actions réalisées c) Nombre de mise à jour du site internet d) Nombre d'actions réalisées e) Nombre d'actions réalisées

3.1 Accessibilité des informations			f) Explorer l'ajout d'une section pour rassembler les informations d'accessibilité dans le site web		f) 31 mars 2026	f) Actualisation d'une nouvelle section
	3.1.2 Obstacle de la méconnaissance des besoins de la clientèle handicapée, qui se présente dans nos installations	Explorer les différentes actions à mettre en place pour contribuer au développement du personnel présent dans les accueils de nos différentes installations pour mieux accueillir	<p>a) Mieux outiller le personnel présent dans les accueils de nos différentes installations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agentes administratives • Personnel de la sécurité <p>b) Mieux outiller le personnel dans les postes de téléphonie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 336 Nord • Réception de la Téléphonie 	<p>a) DSM, DSADP et MUSCSO</p> <p>b) DAI</p>	<p>a) 31 mars 2026</p> <p>b) 31 mars 2026</p>	Intégration de la capsule « Connaissez-vous votre interlocuteur » à la trousse de formation d'accueil des agentes administratives, du personnel de sécurité, du 336 Nord et du personnel dans les postes de téléphonie
	3.1.3 Obstacles de communication pour les personnes ayant un handicap d'expression orale	Explorer la possibilité pour le Centre d'information à la population (CIP) de transmettre par écrit aux unités cliniques concernées les demandes reçues de ces personnes	Mettre en place un groupe de travail chargé d'identifier les canaux de communication écrits les plus appropriés.	DAI	31 mars 2026	100% de départements impliqués Au moins un médium de communication identifié
Aspects visés	Obstacles priorisés	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats

AXES D'INTERVENTION

4. Accessibilité et sécurité des lieux physiques

4.1. Stationnement/ extérieurs	4.1.1. Obstacles dans les aires de stationnement : aucune bande d'accès latérale entre les places de stationnement et obstacles dans les zones d'arrivée et de départ des véhicules	Faciliter l'accès aux véhicules et l'accès aux personnes à mobilité réduite	<p>a) Débuter les travaux de lignage pour corriger les places adaptées dans le stationnement CHSLD CA</p> <p>b) Poursuivre l'étude de réfection des stationnements sur les sites du CIUSSS (9 sites), planifier des projets de réfection dans le cadre des plans de maintien des actifs et identifier une solution à l'interne pour le lignage selon les normes</p>	DAI – construction et service EEI	<p>a) Septembre 2025</p> <p>b) 31 mars 2026</p>	<p>a) Nombre d'espaces pour personnes à mobilité réduite avec bandes d'accès latéral répondant aux normes</p> <p>b) Nombre d'accès aux véhicules répondant aux normes dans les entrées principales</p>
	4.1.4 Obstacle au niveau des bornes de péage non adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite	Faciliter l'accès aux bornes de péage non adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite	Valider auprès de la SPAQ si les bornes de péages sont adaptées pour les véhicules adaptés ou personnes à mobilité réduite dans toutes les installations du CIUSSS NIM	Coordination des MUSCSO	31-Mar-26	Accessibilité des bornes de péages

4.1. Stationnement/ extérieurs						
4.2. Entrées et vestibules	4.2.1. Obstacles dans les entrées, dans les portes extérieures du parcours et dans les vestibules	Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite du véhicule jusqu'à la porte d'entrée	Projet de réfection en cours : Mise en conformité des installations priorisées en fonction du budget octroyé parmi les sites suivants CHSLD SL, CHSLD SJP, CHSLD BC, CHSLD PP, HF, HSM AP, PDO, HJT. CIBLE : au moins 1 sites d'ici mars 2025	DAI – construction et service EEI	31 mars 2026	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'entrées piétonnières accessibles • Nombre d'entrées principales qui disposent d'ouvre-portes automatiques • Nombre d'entrées principales avec un vestibule à la grandeur suffisante
4.3. Circulation intérieure	4.3.1. Obstacles dans le parcours intérieur, des portes intérieures du parcours et au niveau des systèmes de commande	Mise à niveau des non- conformités du rapport d'architecte par site pour faciliter l'accès à mobilité réduite	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à l'intérieur des parcours pour chaque bâtiment sans obstacle • Portes d'accès à l'intérieur du bâtiment, conformes • Nombre de boutons de commande à la hauteur requise
	4.3.2 Obstacle de l'absence de signalisation adéquate pour les personnes ayant un handicap visuel	Offrir un milieu accessible universel	Déploiement du plan directeur de signalisation qui prévoit le braille sur le panneau d'identification de service pour l'accessibilité universelle dans les CLSC suivants : a. CLSC AH, b. CLSC Villeray, c. CLSC BC, d. CLSC SL e. CLSC PP	DAI	a) À confirmer b) À confirmer c) À confirmer d) À confirmer e) Mars 2026	Nombre d'unités de soins où la signalisation en braille est déployée
4.4. Sécurité/ incendie	4.4.1. Obstacles à l'évacuation de la clientèle handicapée, dans les installations d'hébergement courte et longue durée	Simulations d'évacuations dans les milieux d'hébergement courte et longue durée	Outils le personnel dans les milieux d'hébergement courte et longue durée pour assurer l'évacuation sécuritaire de la clientèle handicapée	Coordination MUSCSO	31-Mar-26	Embauche d'un technicien en prévention des incendies
	4.5.1.	Mise à niveau au moyen de projets de réfection	Pour chacun des sites, identifier la conformité en accessibilité universelle des ascenseurs pour prioriser la mise à niveau de ceux qui donnent accès à tous les espaces.		En continu	

4.5. Autres normes	Obstacles au niveau des ascenseurs	d'ascenseurs afin de faciliter l'utilisation des ascenseurs aux personnes à mobilité réduite	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI		Nombre d'ascenseurs avec commandes accessibles et des services pour se rendre aux étages avec facilité
	4.5.1.1 Obstacles aux exigences pour ascenseurs					
	4.5.2 Obstacles au niveau de l'emplacement des toilettes, de la conception des toilettes spéciales, les toilettes qui ne permettent pas de faire « un 360 degrés » avec un fauteuil roulant et de la signalisation déficiente ou inexistante pour indiquer les toilettes adaptées (pictogramme international d'accessibilité)	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite aux toilettes adaptées	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de toilettes accessibles par étage (vs le requis) • Nombre de toilettes qui sont adaptables (vs le requis) • Nombre de toilettes spéciales qui sont adaptables pour les hommes et les femmes pour personnes à mobilité réduite (vs le requis) • Signalisation conforme pour toutes les toilettes dans les lieux publics • Plan de mesures d'urgence adapté
	4.5.3 Obstacles au niveau des rampes intérieures Obstacles au niveau des rampes	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	Nombre d'accès à l'entrée principale avec rampe construite selon normes
	4.5.4 Obstacles au niveau des salles de réunion Obstacles de place pour des fauteuils roulants	Mise à niveau des non-conformités du rapport d'architecte par site afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	Nombre de salles de réunion avec places accessibles pour des fauteuils roulants (vs requis)
4.5. Autres normes	4.5.5 Obstacles au niveau des fontaines d'eau Obstacles de non- accessibilité aux fontaines d'eau	Mise à niveau des non-conformités afin de faciliter l'accès aux fontaines d'eau	Mise en conformité aux normes dans le cadre de chaque projet de construction (réfection d'unités et espaces communs)	DAI – construction et service EEI	En continu	Nombre de fontaines conformes

Aspects visés	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
AXES D'INTERVENTIONS						
5. Approvisionnement						
5.1 Approvisionnement accessible	5.1.1 Accessibilité limitée pour les personnes handicapées à des biens inclusifs et adaptés	Favoriser l'accessibilité des personnes handicapées à l'aide de biens inclusifs et adaptés, en respect au décret	Sensibilisation des agents contractuels à l'annexe 4 des principes directeurs de notre politique d'approvisionnement qui est de favoriser l'accessibilité des personnes handicapées à l'aide de biens inclusifs et adaptés	DRFL	En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'employés sensibilisés • Nombre de contrats auquel une clause d'accessibilité a été ajoutée

CÉR : Comité d'éthique et de la recherche
CH NDM : Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci
CHSLD AU : CHSLD Auclair
CHSLD CA : CHSLD de Cartierville
CHSLD LA : CHSLD Laurendeau
CHSLD LE : CHSLD Légaré
CHSLD PG : CHSLD Paul-Gouin
CHSLD PL : CHSLD Paul-Lizotte
CHSLD PP : CHSLD de La Petite-Patrie
CHSLD SL : CHSLD de Saint-Laurent
CHSLD SJP : CHSLD Saint-Joseph-de-la-Providence
CIT de l'HSCM : Centre intégré de traumatologie de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal
CLSC AH : CLSC Ahuntsic
CLSC BC : CLSC Bordeaux-Cartierville
CLSC PP : CLSC de La Petite-Patrie
CLSC MN : CLSC Montréal-Nord
CLSC SL : CLSC de Saint-Laurent
CLSC VI : CLSC de Villeray
CMSSS RP : Centre multiservices de santé et de services sociaux Rivière-des-Prairies
CSAMDN LO : Centre de services ambulatoires et maison de naissance Louvain
DCRM : Direction des communications et relations avec les médias
DAI : Direction des actifs immobiliers
DI-TSA-DP : Déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique
DJSP : Direction des programmes - Jeunesse et activités de santé publique

DRHE : Direction des ressources humaines, des affaires juridiques et enseignement
DSI : Direction des soins infirmiers
DSM : Direction des services multidisciplinaires
DSMD : Direction des programmes de santé mentale et dépendance
DSN : Dossier santé numérique
DTSN : Direction de la transformation et de la santé numérique
FB : Facebook
GMF-U : Groupe de médecine de famille universitaire
HF : Hôpital Fleury
HJT : Hôpital Jean-Talon
HSCM : Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal
HSM AP : Hôpital en santé mentale Albert-Prévost
MA RP : Maison alternative de Rivière-des-Prairies
MUSCSO : Mesures d'urgence, sécurité civile et sécurité organisationnelle
PDO : Pavillon Dorion
RLS : Réseau local de services
Service CAT : Service du Centre d'expertise en acquisition de talents, diversité et expérience candidat
Service PPS : Service de prévention et promotion de la santé
Service PA : Service partenaires d'affaires
Service EEI : Service d'exploitation et entretien des immeubles
SP GR : Soins palliatifs Gracia
SPAQ : Société Parc Auto du Québec

Annexe 3 : Travaux d'accessibilité en CHSLD (plans et réalisation)

Obstacle / site	CSAMDN LO	CHSLD SJP	CH NDM	CHSLD PG	CHSLD LA	CHSLD AU	CHSLD CA	CHSLD SL	CHSLD LE	CHSLD PL	CHSLD PP	SP Gracia (pav Bat)	MARP
Stationnement/ extérieur	Été 2025 Travaux	Été 2025 Travaux	Conforme Cases réservées & accès ext.	Étude de réfection	Étude de réfection	Étude de réfection	Été 2025 Travaux	Été 2025 Travaux	Étude de réfection	Étude de réfection	Été 2025 Travaux	Étude de réfection	Conforme
Rampes extérieures	Finalisé janvier 2024	Étude de réfection	Mars 2025 Travaux	Finalisé Mai 2024 Travaux Sortie de secours	Étude de réfection		Étude de réfection			2023-2024 Travaux finalisés rampes arrières	Étude de réfection		Conforme
Jardins extérieurs	Finalisé Mai 2024	Jardin mémoire	Jardin mémoire	Mai 2024	Jardin mémoire	Jardin mémoire	Jardin mémoire	Jardin mémoire	2025 Jardin	Jardin mémoire	Jardin mémoire		Conforme
Ascenseurs	Conforme		Déc 2024 Réfection C1				Conforme C						Conforme
Toilettes	Conforme 6 SDB	Conforme 5 SDB				Conforme 4 SDB			Conforme 3 SDB (janvier 2023)				Conforme
Rampes intérieures		Plan 4 ^e étage Suspendu Financement		Plan Entrée principale et salle à manger Suspendu Financement		2023-2024 2 ^e étage				2023-2024 Travaux			Conforme
Signalisation													

Légende :

Conforme
Complété
En cours / Année courante
Prévu futur
Abandonné

Travaux d'accessibilité en CH et CLSC (plans et réalisation)

Obstacle / site	HSCM	HJT	HF	HSM AP	CMSSS RP	CLSC AH	CLSC MN	CLSC BC	CLSC PP	CLSC SL	CLSC VI	PDO
Stationnement/ extérieur	Été 2025 Travaux	Été 2025 Travaux	Été 2025 Travaux	Été 2025 Travaux	Conforme 2024	Étude de réfection	Étude de réfection	Été 2025 Travaux	Été 2025 Travaux	Été 2025 Travaux	Étude de réfection	2023-2024 Étude de réfection
Rampes extérieures	Conforme Aile J	Étude de réfection	2024-2025 Travaux A+0077861 (143K\$)	Étude de réfection	2023-2024 Travaux Entrée principale. Fin prévue Août 24							2024-2025 Travaux A+078422 (221K\$)
Ascenseurs	Conforme A15	Conforme A1-A2-A3	Conforme A3	Conforme A1-A2					Conforme	Conforme	Conforme	
	2023-2024 Plan A5 Financement	Fait février 2025 Réfection A4-A5-A6	Mars 2025 Conforme A1,2,4,6									
Toilettes-Salle de bain	Conforme 4H (2021)	8 ^{ème} étage 2024-2025	Conforme 8eD	Conforme					Conforme	Conforme	Conforme	Conforme RDC
Rampes intérieures	Complété été 2023 Aile J								Conforme	Conforme	Conforme	
Signalisation						2025-2026 Travaux		2025-2026 Travaux (attente confirmation)	2025-2026 Travaux (attente confirmation)	2025-2026 Travaux (attente confirmation)	2025-2026 Travaux (attente confirmation)	

