



Plan d'action à

l'égard des personnes handicapées

2017-2019

BILANS ANNUELS

2017-2018 et 2018-2019

1. INTRODUCTION

Le présent bilan fait état des mesures mises en œuvre par la Commission de la capitale nationale du Québec en regard de sa mission et de son personnel afin d'éliminer, de réduire ou de prévenir les obstacles à l'égard des personnes handicapées identifiés à son Plan d'action 2017-2019.

L'accessibilité à ses produits et services est une préoccupation constante pour l'organisation. Aussi, l'une des principales initiatives mises en œuvre dans le cadre de ce plan d'action fut de procéder à l'évaluation de plusieurs de ses propriétés. Les aménagements et les principaux bâtiments situés au parc du Bois-de-Coulonge, au domaine Cataraqui et au parc des Moulins ont fait l'objet d'une évaluation de l'accessibilité par l'organisme Kéroul, de même que l'Observatoire de la Capitale situé au 31^e étage de l'édifice Marie-Guyart et le quai des Cageux situé à la promenade Samuel-De Champlain. L'organisme a présenté son rapport en septembre 2017 qui fait état des obstacles et des non-conformités relevés lors de l'évaluation ainsi que des recommandations et des solutions pour éliminer ou réduire les obstacles liés à l'accessibilité. Depuis ce temps, des travaux sont réalisés afin de donner suite à ces recommandations et ainsi améliorer l'accès à ses installations.

La partie 2 ci-dessous présente l'état des résultats pour l'ensemble des mesures identifiées au plan d'action 2017-2019 et de façon distincte pour chacun des deux exercices couverts par le plan d'action.

2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2017-2018 ET 2018-2019

Obstacle 1 : Il pourrait subsister des obstacles susceptibles de nuire à l'accessibilité à nos lieux ou à nos activités

Objectif	Mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultat 2017-2018	Résultat 2018-2019
Faciliter l'accès aux espaces locatifs	Faire évaluer l'accessibilité des espaces locatifs et donner suite aux recommandations selon leur priorisation et en fonction des ressources disponibles	Évaluation réalisée	31 mars 2018	Réalisée	En continu
		Production d'un plan d'action	1 ^{er} juin 2018		
		Modifications apportées	En continu		
			Des travaux ont été planifiés et réalisés à partir de l'automne 2017 en fonction des recommandations émises par l'organisme Kéroul. La Commission entend profiter de travaux de mise aux normes, de rénovation ou de construction afin de continuer à améliorer l'accès à ses espaces locatifs.		

2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2017-2018 ET 2018-2019 (suite)

Obstacle 1 : Il pourrait subsister des obstacles susceptibles de nuire à l'accessibilité à nos lieux ou à nos activités (suite)

Objectif	Mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultat 2017-2018	Résultat 2018-2019
Améliorer l'accessibilité de l'Observatoire de la Capitale	Faire évaluer l'accessibilité de l'Observatoire de la Capitale et donner suite aux recommandations selon leur priorisation et en fonction des ressources disponibles	Évaluation réalisée Production d'un plan d'action Modifications apportées	31 mars 2018	Réalisée	En continu
			1er juin 2018		
			Les recommandations émises par l'organisme Kéroul sont évaluées en regard des aménagements intérieurs, la Commission étant locataire.		
Améliorer l'accessibilité au programme Découvrir la capitale nationale	Faire évaluer l'accessibilité des circuits du programme Découvrir la capitale nationale	Mandat confié à un organisme	31 mars 2019	Non débutée	Non débutée
			Une refonte du programme a été effectuée et trois des quatre circuits offerts depuis septembre 2018 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Il demeure intéressant de mandater une firme pour en faire l'évaluation.		
Améliorer l'accessibilité aux parcs et espaces verts	Faire évaluer l'accessibilité de certains parcs et espaces verts et donner suite aux recommandations selon leur priorisation et en fonction des ressources disponibles	Évaluation réalisée Production d'un plan d'action Modifications apportées	31 mars 2018	Réalisée	En continu
			1er juin 2018		
			Des travaux ont été planifiés et réalisés à partir de l'automne 2017 en fonction des recommandations émises par l'organisme Kéroul. La Commission entend poursuivre ses efforts lors de la réalisation de ses projets d'aménagement afin d'améliorer l'accès à ses parcs et espaces verts.		

2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2017-2018 ET 2018-2019 (suite)

Obstacle 2 : Les personnes handicapées peuvent avoir de la difficulté à consulter nos sites Web ou nos documents informatifs

Objectif	Mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultat 2017-2018	Résultat 2018-2019
Améliorer l'accessibilité des sites Web	Tenir informé le personnel du Service des communications sur l'accessibilité du Web, du multimédia et des documents	Diffusion de documents d'information	En continu	Réalisée	En continu
	Tenir compte des standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web dans le développement des présences Web de la Commission	Application des standards	En continu	Réalisée	En continu
	La Commission poursuit ses efforts pour améliorer l'accessibilité du Web auprès des personnes handicapées, notamment en incluant des dispositions relatives à l'application des standards gouvernementaux dans ses devis.				
Poursuivre les efforts visant à faciliter l'accès aux documents conformément aux dispositions prévues à la politique gouvernementale L'accès aux documents et services offerts au public pour les personnes handicapées	Favoriser, dans la mesure du possible, l'adaptation des documents informatifs produits par la Commission	Nombre de demandes reçues et traitées	En continu	En continu	En continu
	Évaluer la possibilité d'offrir en format adapté des livres de sa collection	Dépôt d'une proposition	1er juin 2018	Partiellement réalisée	Partiellement réalisée
	Un guide a été adopté en 2017-2018 afin d'assurer le traitement et le suivi des demandes citoyennes et des plaintes et les personnes responsables d'en assurer l'application ont été formées. Aucune demande d'adaptation n'a été reçue relativement à l'accès aux documents.				

2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2017-2018 ET 2018-2019 (suite)

Obstacle 3 : L'ensemble du personnel ne dispose pas des connaissances nécessaires pour leur permettre de répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées

Objectif	Mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultat 2017-2018	Résultat 2018-2019
Augmenter les efforts de sensibilisation auprès du personnel relativement aux réalités vécues par les personnes handicapées	Diffuser le plan d'action lors de son adoption et promouvoir la réalisation des mesures à l'ensemble du personnel par des capsules d'information	Nombre de capsules diffusées	En continu	Réalisée	En continu
	Promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées, la Journée internationale des personnes handicapées et le «Prix À part entière»	Diffusion de l'information	En continu	Réalisée	En continu
	Promouvoir les mesures prévues au plan d'action de développement durable de la Commission en lien avec la participation sociale des personnes handicapées	Diffusion de l'information	En continu	Réalisée	En continu
			La Commission poursuit ses activités de promotion et de sensibilisation par l'envoi de courriel, par l'affichage dans les espaces communs ainsi que dans le journal interne.		
Améliorer les connaissances du personnel sur les besoins spécifiques des personnes handicapées	Informer le personnel d'accueil du fonctionnement des services téléphoniques adaptés aux besoins des personnes handicapées	Diffusion de l'information	31 mars 2018	Débutée	En continu
	Informer et sensibiliser les chargés de projet et les responsables des programmes des besoins spécifiques des personnes handicapées afin d'en tenir compte dans la planification de leurs projets et activités	Interventions réalisées	En continu	Débutée	En continu

2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2017-2018 ET 2018-2019 (suite)

Obstacle 3 : L'ensemble du personnel ne dispose pas des connaissances nécessaires pour leur permettre de répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées (suite)

Objectif	Mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultat 2017-2018	Résultat 2018-2019
Améliorer les connaissances du personnel sur les besoins spécifiques des personnes handicapées (suite)	Diffuser une procédure visant à répondre adéquatement aux demandes d'accès à nos documents en format adapté Diffuser les capsules Info-services, les Cyberbulletins et autres documents informatifs produits par l'OPHQ	Diffusion de la procédure Diffusion des documents	31 mars 2018	Réalisée	Réalisée
			En continu	Débutée	En continu
			De l'information, notamment sur les formations disponibles, est répertoriée et transmise au personnel, notamment relativement au service à la clientèle et à l'approvisionnement. La procédure mise en place pour le traitement des demandes citoyennes et des plaintes permet d'assurer un suivi adéquat des demandes d'accès à nos documents.		
S'assurer que le personnel des services à la clientèle est en mesure de répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées	Rendre disponibles des outils et des guides sur l'accueil des personnes handicapées	Diffusion d'outils	En continu	Débutée	En continu
			Une partie du personnel a reçu une formation qui inclut et prévoit des dispositions sur la prestation de services auprès des personnes ayant des besoins particuliers.		
S'assurer que le personnel connaît les procédures d'évacuation des personnes ayant besoin d'assistance	Rappeler les procédures d'évacuation incluant celles visant les personnes ayant besoin d'assistance	Diffusion de la procédure d'évacuation	En continu	Réalisée	Réalisée
			Les procédures sont rappelées au personnel au moins une fois par année.		

2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2017-2018 ET 2018-2019 (suite)

Obstacle 4 : Les personnes handicapées sont peu représentées au sein du personnel de la Commission

Objectif	Mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultat 2017-2018	Résultat 2018-2019
Promouvoir l'embauche des personnes handicapées	Réviser les directives internes en matière de dotation afin de promouvoir et faciliter l'embauche et l'intégration des personnes handicapées	Directives révisées	1 ^{er} octobre 2018	Réalisée	En continu
	Sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de personnes handicapées lors des processus d'embauche	Nombre de communications visant la sensibilisation	En continu	Réalisée	En continu
	Les principes d'égalité et d'équité sont énoncés dans la directive sur la dotation des emplois. La Semaine québécoise des personnes handicapées fut l'occasion de sensibiliser le personnel à l'embauche des personnes handicapées.				
S'assurer que l'environnement de travail du personnel demeure sans obstacle	Continuer, lors de travaux visant le réaménagement des bureaux administratifs, à s'assurer du respect des normes d'accessibilité	Aménagements réalisés	En continu	Réalisée	En continu
			La Commission s'assure que les normes d'accessibilité sont respectées lorsque des travaux sont réalisés dans ses bureaux administratifs.		

Obstacle 5 : Méconnaissance des besoins des personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement en biens et services

Objectif	Mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultat 2017-2018	Résultat 2018-2019
Faire connaître aux responsables de l'approvisionnement les biens et les services que peuvent offrir les entreprises adaptées	Rendre disponible l'information auprès du personnel concerné	Diffusion de l'information	En continu	Réalisée	En continu
			La promotion d'entreprises adaptées est réalisée auprès des responsables de l'approvisionnement.		

2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2017-2018 ET 2018-2019 (suite)

Obstacle 5 : Méconnaissance des besoins des personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement en biens et services (suite)

Objectif	Mesure	Indicateurs de résultats	Échéancier	Résultat 2017-2018	Résultat 2018-2019
Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de l'achat ou de la location de biens	Renseigner les responsables de l'approvisionnement sur les produits adaptés pour les personnes handicapées	Diffusion de l'information	En continu	Réalisée	En continu
			De la sensibilisation est faite auprès des personnes responsables de l'approvisionnement et de l'information sur les produits adaptés leur est acheminée. Le personnel a également participé en 2018-2019 à un atelier de sensibilisation présenté par l'OPHQ sur l'approvisionnement accessible.		

3. ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

La Commission n'a répertorié aucune demande d'accommodement ni aucune plainte, au cours des deux exercices couverts par le plan d'action 2017-2019, de la part de personnes handicapées en regard de l'accès aux documents ou aux services.

4. DIFFUSION DU BILAN

Le présent bilan est disponible sur le site Web de la Commission de la capitale nationale du Québec ainsi que sur le site de l'Office des personnes handicapées du Québec.

5. PERSONNE RESPONSABLE

Toute demande d'information peut être adressée à la personne responsable de la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Evelyne Gilbert
Conseillère en gestion des ressources humaines
Commission de la capitale nationale du Québec
525, boulevard René-Lévesque Est, RC
Québec, Québec G1R 5S9
418 528-0773
1 800 442-0773
evelyne.gilbert@capitale.gouv.qc.ca
www.capitale.gouv.qc.ca

