



Plan d'action

à l'égard des personnes handicapées
2019-2022

Mise à jour novembre 2020

1. Introduction

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle *et sociale*, adoptée le 17 décembre 2004 par l'Assemblée nationale, prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes doit adopter et rendre public un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, dans le but de les réduire.

Ce plan d'action triennal s'adresse aux personnes handicapées susceptibles d'entrer en contact avec la Commission, dont la clientèle et les employés. Il décrit les mesures à mettre en place d'ici le 31 mars 2022 afin de réduire ou d'éliminer les obstacles qui ont été identifiés et qui peuvent nuire à l'intégration des personnes handicapées. Un bilan sera présenté au 31 mars de chaque année.

La loi définit une personne handicapée 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 ».

2. Portrait de l'organisation

2.1 Sa mission

Créée par l'Assemblée nationale le 22 juin 1995, la Commission de la capitale nationale du Québec « veille à ce que la capitale soit aménagée et développée en mettant en valeur ses attributs de lieu central d'exercice du pouvoir politique et administratif et de symbole national de rassemblement de tous les citoyens du Québec. Elle en assure également la promotion » (L.R.Q., c. C-33.1).

Relevant du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale et administrée par un conseil d'administration composé de 13 membres issus de divers milieux de la société québécoise, la Commission s'acquitte d'une triple mission à l'égard de la capitale : contribuer à son aménagement et à son embellissement, en faire la promotion par un programme d'activités de découverte et de commémoration et enfin, conseiller le gouvernement du Québec sur la mise en valeur de son statut.

2.2 Ses valeurs

Respect

La Commission s'engage à traiter avec égard les partenaires, les mandataires, les employés et les citoyens, et à gérer avec rigueur les ressources financières, matérielles et patrimoniales qui lui sont allouées.

Collaboration

La Commission favorise la complémentarité des expertises internes en partenariat avec les acteurs dédiés à la mise en valeur de la capitale.

Leadership

La Commission préconise une approche proactive de gouvernance dans la prise en charge des projets de nature capitale qui lui sont confiés ou à titre de partenaire.

2.3 Ses effectifs

Au 31 mars 2019, la Commission comptait 81 employés réguliers et occasionnels. Ses bureaux sont situés au 525, boulevard René-Lévesque Est, Québec, lesquels sont sous entente d'occupation avec la Société québécoise des infrastructures (SQI).

3. Engagement de la Commission de la capitale nationale du Québec

Par ce quatrième plan d'action, la Commission de la capitale nationale du Québec réitère son engagement à poursuivre la mise en place des mesures nécessaires afin d'éliminer, de réduire ou de prévenir les obstacles à l'égard des personnes handicapées, dans le respect de ses valeurs organisationnelles.

4. Mise en œuvre et suivi du plan d'action

La production du plan d'action est placée sous la direction du Secrétariat général, qui en assure la mise en œuvre avec les directions concernées.

Toute demande d'information relativement au présent plan ou à sa mise en œuvre peut être adressée à la personne suivante, qui agit à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées :

Stéphanie Ricard
Coordonnatrice aux ressources humaines
Secrétariat général
Commission de la capitale nationale du Québec
525, boulevard René-Lévesque Est, RC
Québec (Québec) G1R 5S9
stephanie.ricard@capitale.gouv.qc.ca

5. Adoption et diffusion

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2022 a été adopté le 22 janvier 2020 par la présidente et directrice générale. La mise à jour du plan d'action comprenant le bilan annuel 2019-2020 a été adoptée le 10 décembre 2020 par la présidente et directrice générale.

Il peut être consulté sur le site Internet de la Commission à l'adresse www.capitale.gouv.qc.ca ainsi que sur le site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec.

6. Obstacles priorisés, mesures mises en place et bilan 2019-2020

Obstacle 1 : L'accessibilité aux lieux physiques, aux activités et aux services peut ne pas être adaptée aux besoins des personnes handicapées				
Objectifs 2019-2020	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2019-2020
1.1 Permettre aux visiteurs et au personnel un accès adéquat aux bureaux de la Commission.	Faire les démarches nécessaires auprès de la SQI afin qu'elle corrige les situations jugées problématiques révélées par le service des ressources matérielles ou signalées par le personnel ou la clientèle de la Commission.	Nombre de constats de non-conformité transmis à la SQI	Ressources matérielles	Aucune situation n'a été soumise durant l'année 2019-2020. Mesure appliquée en continu.
1.2 Respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments qui sont de la responsabilité de la Commission.	Respecter les normes en matière d'accessibilité universelle lors des travaux de rénovation, de restauration et d'aménagement.	Bilan des travaux réalisés	Chargés de projets des directions concernées	Pas de travaux en lien avec l'accessibilité dans nos bâtiments en 2019-2020. Mesure appliquée en continu.
1.3 Permettre aux personnes handicapées un meilleur accès aux services de la Commission.	Rendre compte annuellement du nombre de plaintes, en vertu de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	Nombre de plaintes reçues et traitées	Communications et ressources humaines	Aucune plainte n'a été reçue en 2019-2020.
	Promouvoir sur le site Internet de la Commission les sites et activités accessibles aux personnes handicapées.	Ajout d'information à cet effet sur le site Internet de la Commission	Communications	Parmi les mesures en place, la diffusion du guide sur le site Internet à l'intention des clients des espaces locatifs. Celui-ci prévoit les dispositions à l'égard de l'accessibilité des salles pour les personnes à mobilité réduite.

6. Obstacles priorisés, mesures mises en place et bilan 2019-2020...suite

Obstacle 2 : Difficulté d'accès à l'information contenue sur le site Internet de la Commission

Objectifs 2019-2020	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2019-2020
2.1 Favoriser l'application des standards gouvernementaux en vigueur.	Bonifier le site Internet quant aux documents qui y sont accessibles .	Nombre de documents adaptés	Communications	Le plan d'action de la CCNQ à l'égard des personnes handicapées a été déposé sur le site Web de la CCNQ le 24 janvier 2020. Aucune action pour les autres documents.
	Faire connaître les trois standards gouvernementaux auprès du nouveau personnel des communications numériques.	Transmission de l'information auprès du nouveau personnel	Ressources humaines et communications	Les travaux sont amorcés, mais non finalisés. Ils se poursuivront en 2020-2021.

Obstacle 3 : Les personnes handicapées sont peu représentées au sein du personnel de la Commission

Objectifs 2019-2020	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2019-2020
3.1 Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées.	Promouvoir les principes d'égalité en emploi.	Moyens utilisés	Ressources humaines	La Commission souscrit aux principes d'égalité en emploi en le soulignant dans chacun des affichages de postes à pourvoir au sein de l'organisation. Mesure appliquée en continu.
	Adapter ou aménager, au besoin, les postes de travail et fournir les équipements nécessaires.	Nombre de demandes d'adaptation reçues et effectuées	Ressources humaines et directions concernées	Aucune demande n'a été soumise en 2019-2020.

6. Obstacles priorisés, mesures mises en place et bilan 2019-2020...suite

Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées

Objectifs 2019-2020	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2019-2020
4.1 Sensibiliser le personnel aux difficultés vécues par les personnes handicapées.	Promouvoir auprès du personnel la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Moyens utilisés	Ressources humaines et communications	L'organisation souligne l'événement chaque année en utilisant l'un ou l'autre des moyens suivants : diffusion d'un courriel à l'ensemble du personnel, affiches dans les espaces communs, message dans le bulletin interne.
4.2 Susciter la participation du personnel dans la mise en œuvre des mesures facilitant l'accessibilité aux lieux et activités de la Commission.	Promouvoir le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Moyens utilisés pour diffuser le plan d'action et les actions visant sa promotion	Ressources humaines et communications	Le plan d'action 2019-2022 a été déposé sur le site Internet de l'organisation le 24 janvier 2020. Un texte a été publié dans le bulletin interne en février 2020 en invitant les employés à prendre connaissance du plan d'action.

6. Obstacles priorisés, mesures mises en place et bilan 2019-2020...suite

Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées

Objectifs 2019-2020	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2019-2020
4.3 S'assurer que le personnel en contact avec la clientèle peut accueillir et répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées.	Offrir au personnel en contact avec la clientèle, des formations sur l'accueil et les services aux personnes handicapées.	Formations offertes au personnel visé	Ressources humaines	Plusieurs membres des services à la clientèle ont déjà reçu une formation à cet effet au cours des années précédentes, toutefois, la fermeture des installations (en lien avec la pandémie), nous force à reporter cet objectif.
	Préparer et diffuser un aide-mémoire à l'intention des personnes en contact avec la clientèle afin de mieux les outiller pour répondre aux besoins des personnes handicapées.	Diffusion de l'aide-mémoire	Ressources humaines	Aide-mémoire réalisé, mais il n'a pu être diffusé en raison de la fermeture des installations, en lien avec la situation pandémique.
	Prévoir dans nos sondages auprès de la clientèle une section spécifique portant sur l'accessibilité aux services offerts.	Intégration d'une section à cet effet	Directions concernées	Un sondage a été effectué par l'équipe du service à la clientèle qui intégrait une question sur l'accessibilité avec un taux de satisfaction de 97,6 %.
4.4 Assurer la sécurité des personnes handicapées.	S'assurer de former les responsables d'évacuation des besoins spécifiques des personnes handicapées dans des situations d'urgence.	Formation reçue par les personnes responsables	Ressources humaines	Réalisé. Une mise à jour des connaissances a lieu annuellement, habituellement à l'automne ainsi que lors du remplacement d'un membre de l'équipe d'évacuation.

6. Obstacles priorisés, mesures mises en place et bilan 2019-2020...suite

Obstacle 5 : Les besoins des personnes handicapées peuvent ne pas être pris en compte dans le processus d'approvisionnement

Objectifs 2019-2020	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2019-2020
5.1 Faire connaître les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible.	Solliciter la participation du personnel aux formations offertes par l'OPHQ portant sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les MO.	Formation reçue	Ressources humaines	Cette mesure est reportée au prochain exercice (2020-2021).
	Rendre disponible, auprès des personnes responsables des achats, l'information sur les produits adaptés aux besoins des personnes handicapées.	Information produite auprès des personnes concernées	Ressources humaines	À réaliser au plus tard le 31 mars 2021. Le remplacement des personnes responsables des achats rend nécessaire le renouvellement de cette mesure afin de s'assurer que l'équipe connaît les produits adaptés aux besoins des personnes handicapées.

7. Obstacles priorités et mesures mises en place 2020-2021

Obstacle 1 : L'accessibilité aux lieux physiques, aux activités et aux services peut ne pas être adaptée aux besoins des personnes handicapées

Objectifs 2020-2021	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2020-2021
1.1 Permettre aux visiteurs et au personnel un accès adéquat aux bureaux de la Commission.	Faire les démarches nécessaires auprès de la SQI afin qu'elle corrige les situations jugées problématiques révélées par le service des ressources matérielles ou signalées par le personnel ou la clientèle de la Commission.	Nombre de constats de non-conformité transmis à la SQI	Ressources matérielles	
1.2 Respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments qui sont de la responsabilité de la Commission.	Respecter les normes en matière d'accessibilité universelle lors des travaux de rénovation, de restauration et d'aménagement.	Bilan des travaux réalisés	Chargés de projets des directions concernées	
1.3 Permettre aux personnes handicapées un meilleur accès aux services de la Commission.	Rendre compte annuellement du nombre de plaintes, en vertu de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	Nombre de plaintes reçues et traitées	Communications et ressources humaines	
	Promouvoir sur le site Internet de la Commission les sites et activités accessibles aux personnes handicapées.	Ajout d'information à cet effet sur le site Internet de la Commission	Communications	
	Obtenir une évaluation et certification de nos différents sites par l'organisme Kéroul.	Certification des sites accessibles	Ressources humaines	

7. Obstacles priorités et mesures mises en place 2020-2021...suite

Obstacle 2 : Difficulté d'accès à l'information contenue sur le site Internet de la Commission

Objectifs 2020-2021	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2020-2021
2.1 Favoriser l'application des standards gouvernementaux en vigueur.	Bonifier le site Internet quant aux documents qui y sont accessibles.	Nombre de documents adaptés	Communications	
	Faire connaître les trois standards gouvernementaux auprès du nouveau personnel des communications numériques.	Transmission de l'information auprès du nouveau personnel	Ressources humaines et communications	
	Connaître les étapes de l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Suivre la formation de l'Office des personnes handicapées.	Ressources humaines	
	Connaître les politiques gouvernementales sur l'accessibilité des personnes handicapées.	Suivre la formation de l'Office des personnes handicapées.	Ressources humaines	

Obstacle 3 : Les personnes handicapées sont peu représentées au sein du personnel de la Commission

Objectifs 2020-2021	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2020-2021
3.1 Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées.	Promouvoir les principes d'égalité en emploi.	Moyens utilisés	Ressources humaines	
	Adapter ou aménager, au besoin, les postes de travail et fournir les équipements nécessaires.	Nombre de demandes d'adaptation reçues et effectuées	Ressources humaines et directions concernées	

7. Obstacles priorités et mesures mises en place 2020-2021...suite

Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées				
Objectifs 2020-2021	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2020-2021
4.1 Sensibiliser le personnel aux difficultés vécues par les personnes handicapées	Promouvoir auprès du personnel la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Moyens utilisés	Ressources humaines et communications	
4.2 Susciter la participation du personnel dans la mise en œuvre des mesures facilitant l'accessibilité aux lieux et activités de la Commission	Promouvoir le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Moyens utilisés pour diffuser le plan d'action et les actions visant sa promotion	Ressources humaines et communications	
	Mettre en place un comité de travail pour favoriser la meilleure participation du personnel dans la mise en œuvre des mesures prévues au plan d'action.	Comité formé et compte-rendu des rencontres	Ressources humaines	
4.3 S'assurer que le personnel en contact avec la clientèle peut accueillir et répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées	Offrir au personnel en contact avec la clientèle des formations sur l'accueil et les services aux personnes handicapées.	Formations offertes au personnel visé	Ressources humaines	
	Préparer et diffuser un aide-mémoire à l'intention des personnes en contact avec la clientèle afin de mieux les outiller pour répondre aux besoins des personnes handicapées.	Diffusion de l'aide-mémoire	Ressources humaines	
	Prévoir dans nos sondages auprès de la clientèle une section spécifique portant sur l'accessibilité aux services offerts.	Intégration d'une section à cet effet	Directions concernées	
4.4 Assurer la sécurité des personnes handicapées	S'assurer de former les responsables d'évacuation des besoins spécifiques des personnes handicapées dans des situations d'urgence.	Formation reçue par les personnes responsables	Ressources humaines	

7. Obstacles priorisés et mesures mises en place 2020-2021...suite

Obstacle 5 : Les besoins des personnes handicapées peuvent ne pas être pris en compte dans le processus d'approvisionnement

Objectifs 2020-2021	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultats 2020-2021
5.1 Faire connaître les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible	Solliciter la participation du personnel aux formations offertes par l'OPHQ portant sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les MO.	Formation reçue	Ressources humaines	
	Rendre disponible auprès des personnes responsables des achats l'information sur les produits adaptés aux besoins des personnes handicapées.	Information produite auprès des personnes concernées	Ressources humaines	