

PLAN D'ACTION 2022-2023 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

ET BILAN 2021-2022

Adopté le 13 juin 2022
par Mme Marie Claire Ouellet, présidente et directrice générale,
en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes
handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

TABLES DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS	3
❖ Sa mission	3
❖ Ses secteurs d'activités	3
❖ Ses valeurs	4
❖ Ses effectifs	4
❖ Engagement de la Commission de la capitale nationale du Québec.....	4
❖ Mise en œuvre et suivi du plan d'action.....	4
❖ Adoption et diffusion	5
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	5
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	5
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2021-2022.....	6
❖ Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	11
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2022-2023	12

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, et ce, dans le but de les réduire.

Ce plan d'action s'adresse aux personnes handicapées susceptibles d'entrer en contact avec la Commission de la capitale nationale du Québec, soit la clientèle et les employés. Il décrit les mesures à mettre en place d'ici le 31 mars 2023 afin de réduire ou d'éliminer les obstacles qui ont été identifiés et qui peuvent nuire à l'intégration des personnes handicapées. Le bilan des mesures 2021-2022 est également intégré au présent plan d'action.

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 ».

PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS

❖ 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.

❖ Ses secteurs d'activités

- ✓ Aménager et embellir la capitale, préserver ses lieux riches en histoire.
- ✓ Faire découvrir la capitale par diverses activités et programmes.

❖ **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 confiées.

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.

❖ **Ses effectifs**

Au 31 mars 2022, la Commission comptait 55 employés réguliers et occasionnels. Son siège social est situé au 525, boulevard René-Lévesque Est, à Québec, lequel est sous entente d'occupation avec la Société québécoise des infrastructures (SQI). Ses installations sont constituées de bâtiments et de parcs.

❖ **Engagement de la Commission de la capitale nationale du Québec**

Par ce cinquième 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 de personnes handicapées, dans le respect de ses valeurs organisationnelles.

❖ **Mise en œuvre et suivi du plan d'action**

La production du plan d'action relève 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 Mme Stéphanie Ricard, qui agit à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées, par courriel à stephanie.ricard@capitale.gouv.qc.ca ou par la poste à :

Stéphanie Ricard
Coordonnatrice aux ressources humaines
Secrétariat général
Commission de la capitale nationale du Québec
Édifice Hector-Fabre
525, boulevard René-Lévesque Est, RC
Québec (Québec) G1R 5S9

❖ Adoption et diffusion

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023 incluant le bilan 2021-2022 a été adopté le 13 juin 2022 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.

GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Un comité de travail composé de trois personnes sera formé de :

Mme Stéphanie Ricard, coordonnatrice aux ressources humaines

Mme Jade Bouchard, conseillère en communication

Mme Sophie Doré, adjointe administrative, Direction de l'aménagement et de la mise en valeur et Direction de l'exploitation

La responsabilité de la mise en œuvre l'implantation du plan d'action revient à Mme Stéphanie Ricard.

Les membres du comité proviennent de différentes directions de l'organisation. Advenant l'embauche d'une personne handicapée à la Commission, elle sera invitée à se joindre au comité de travail.

Le comité a la responsabilité de valider que le plan est conforme au décret. Il s'assure que les mesures indiquées sont réalisées comme prévu. Elles consultent également des personnes handicapées et leurs représentants en vue de l'élaboration du plan.

CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

La consultation de personnes handicapées et de leurs représentants sera faite tout au cours de l'année afin de bonifier le plan, d'ajouter des mesures et de s'assurer que les obstacles sont réels et que les mesures sont réalistes et tangibles.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2021-2022

Obstacle 1 : L'accessibilité aux lieux physiques, aux activités et aux services peut ne pas être adaptée aux besoins des personnes handicapées				
Objectifs 2021-2022	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2021-2022
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 2021-2022. 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	Dans le cadre du projet de la mise en valeur du site archéologique Cartier-Roberval, les normes d'accessibilité a été respectées pour le bâtiment d'accueil et la passerelle du site archéologique. Pour ce qui est des panneaux d'interprétation, leur conception sera conforme aux normes d'accessibilité universelle. 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 2021-2022.
	Rendre compte annuellement des mesures d'accommodement que la Commission s'est dotée, en vertu de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, selon les demandes et plaintes reçues.	Mesures d'accommodement effectuées	Communications et Ressources humaines	Aucune demande ni plainte n'a été reçue en 2021-2022.

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

Objectifs 2021-2022	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2021-2022
(suite) 1.3 Permettre aux personnes handicapées un meilleur accès aux services de la Commission	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	La mention d'une cote d'accessibilité pour les personnes à mobilité restreinte a été publiée sur les pages Web de nos parcs (domaine Cataract, parc du Bois-de-Coulonge, parc des Moulins, promenade Samuel-De Champlain et parc de l'Amérique-Française.
	Obtenir une évaluation et certification de nos différents sites par l'organisme Kéroul	Certification des sites accessibles	Ressources humaines	L'évaluation par Kéroul a été effectuée le 25 mai 2021. Nous avons obtenu une certification pour cinq de nos sites.

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

Objectifs 2021-2022	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2021-2022
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	La mise à jour du plan d'action 2019-2020 incluant le bilan 2020-2021 a été publiée sur le site Internet. 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	Mesure réalisée auprès de la personne responsable des communications numériques.

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

Objectifs 2021-2022	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2021-2022
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 2021-2022.

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

Objectifs 2021-2022	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2021-2022
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	La Commission 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, messages dans le bulletin interne.

(suite) Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées

Objectifs 2021-2022	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2021-2022
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 mis à jour incluant les bilans 2019-2020 et 2020-2021 a été déposé sur le site Internet de la Commission en juin 2021. La présidente et directrice générale a mentionné la mise à jour du plan d'action dans une communication à tous les employés à la suite du comité de direction du 26 mai 2021 où il a été approuvé.
	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	Le comité a été formé en février 2022. Une rencontre était prévue mais à la suite du départ d'employés, nous devons refaire un nouveau comité. Les personnes sont arrivées en poste en mai 2022.
	Promouvoir les sites accessibles de la Commission auprès des organismes représentant les personnes handicapées.	Moyens utilisés	Ressources humaines et communications	Cette mesure est reportée au prochain exercice en raison de mouvements de personnel.

(suite) Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées

Objectifs 2021-2022	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2021-2022
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. Les prochaines formations seront données au printemps 2022 à la suite de la reprise des activités.
	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	À réaliser au printemps 2022 lors de la reprise des activités.
	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	Le sondage à la clientèle prévoit des questions portant sur l'accessibilité.
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	Mesure réalisée. 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.

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

Objectifs 2021-2022	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2021-2022
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 en raison de mouvements de personnel.
	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	Cette mesure est reportée au prochain exercice en raison de mouvements de personnel.

❖ **Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public : aucune

Mesures d'accommodement dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services : aucune demande d'accommodement n'a été soumise.

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2022-2023

Obstacle 1 : L'accessibilité aux lieux physiques, aux activités et aux services peut ne pas être adaptée aux besoins des personnes handicapées				
Objectifs 2022-2023	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2022-2023
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	
	Rendre compte annuellement des mesures d'accommodement que la Commission s'est dotée en vertu de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, selon les demandes et plaintes reçues	Mesures d'accommodement effectuées	Communications et Ressources humaines	
	Promouvoir sur les médias sociaux, les sites de la Commission ainsi que les activités accessibles aux personnes handicapées	Publications sur les médias sociaux	Communications	
	Évaluer la faisabilité et les coûts des recommandations de Kéroul pour les sites dont la Commission a obtenu les certifications en mai 2021	Recommandation des correctifs pouvant être effectués en 2023-2024 selon la faisabilité et les coûts	Ressources humaines	

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

Objectifs 2022-2023	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2022-2023
(suite) 1.3 Permettre aux personnes handicapées un meilleur accès aux services de la Commission	Évaluer le respect des normes en matière d'accessibilité universelle pour le projet d'interprétation numérique	Adapter le contenu interprétatif pour le site pour les personnes ayant des handicaps visuels, avant la fin 2023	Aménagement	
	Pour le programme Découvrir la capitale, s'assurer que les circuits sont accessibles aux personnes à mobilité réduite	Inscrire une cote d'accessibilité sur le site Internet et s'assurer que les circuits sont toujours accessibles	Communications et promotions	
	Installation de panneaux d'interprétation respectant les normes d'accessibilité universelle dans différents parcs	S'assurer que les panneaux d'interprétation installés respectent les normes d'accessibilité universelle	Aménagement	

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

Objectifs 2022-2023	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2022-2023
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 le standard gouvernemental auprès du nouveau personnel des communications numériques	Transmission de l'information auprès du nouveau personnel	Ressources humaines et Communications	

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

Objectifs 2022-2023	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2022-2023
3.1 Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	Promouvoir les principes d'égalité en emploi lors des affichages de poste	Mention des principes d'égalité dans les affichages	Ressources humaines	
	Promouvoir les affichages de postes au sein des organismes représentant des personnes handicapées	Envoyer les affichages de poste au sein des organismes	Ressources humaines	
	Promouvoir les principes d'égalité en emploi sur notre site web et les sites d'offres d'emploi	Mention des principes d'égalité sur notre site Web et sur les sites d'affichage	Ressources humaines	

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

Objectifs 2022-2023	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2022-2023
4.1 Sensibiliser le personnel aux difficultés vécues par les personnes handicapées	Promouvoir auprès du personnel la Semaine québécoise des personnes handicapées	Installer les affiches de la semaine à des endroits communs de nos différents sites et distribuer les feuillets de la Semaine aux employés	Ressources humaines	
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	Ressources humaines	
	Promouvoir les sites de la Commission accessibles auprès des organismes représentant les personnes handicapées	Moyens utilisés	Ressources humaines et Communications	

(suite) Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées

Objectifs 2022-2023	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2022-2023
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 sur les besoins spécifiques des personnes handicapées dans des situations d'urgence	Formation reçue par les personnes responsables	Ressources humaines	
4.5 Sensibiliser les individus aux difficultés vécues par les personnes handicapées	Promouvoir sur nos médias sociaux différentes informations visant l'inclusion des personnes handicapées	Publications sur les médias sociaux	Ressources humaines et Communications	

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

Objectifs 2022-2023	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2021-2022
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	