

PLAN D'ACTION 2023-2024 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

ET BILAN 2022-2023

Adopté le 12 juin 2023
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 CCNQ.....	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 2022-2023.....	6
❖ Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	10
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2023-2024.....	11

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 réduire les obstacles identifiés.

Ce plan d'action s'adresse aux personnes handicapées susceptibles d'entrer en contact avec la Commission de la capitale nationale du Québec (CCNQ), soit la clientèle et les employés. Il décrit les mesures à mettre en place d'ici le 31 mars 2024 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 2022-2023 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 CCNQ « 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 CCNQ 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 tout en conseillant le gouvernement du Québec sur la mise en valeur de son statut.

❖ Ses secteurs d'activités

- ✓ Aménager et embellir la capitale tout en préservant ses lieux riches en histoire.
- ✓ Faire découvrir la capitale par un ensemble d'activités et de programmes.

❖ **Ses valeurs**

Respect

La Commission s'engage à traiter avec égard les partenaires, les mandataires, les employés et les citoyens ainsi qu'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 CCNQ 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 2023, la CCNQ comptait 65 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 CCNQ**

Par ce sixième plan d'action, la CCNQ 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 Geneviève Dupont, qui agit à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées, par courriel à genevieve.dupont@capitale.gouv.qc.ca ou par la poste à :

Geneviève Dupont,
Coordonnatrice au 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 2023-2024 incluant le bilan 2022-2023 a été adopté le 12 juin 2023 par la présidente et directrice générale. Il peut être consulté sur le site Internet de la CCNQ 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 quatre personnes sera formé de :

Mme Geneviève Dupont, coordonnatrice au secrétariat général

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 du plan d'action revient à Mme Geneviève Dupont.

Les membres du comité proviennent de différentes directions de l'organisation. Advenant l'embauche d'une personne handicapée à la CCNQ, 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. Il consulte également des personnes handicapées et leurs représentants en vue de la bonification 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 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 CCNQ	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 CCNQ	Nombre de constats de non-conformité transmis à la SQI	Ressources matérielles	Stéphane Émond est notre personne ressource pour les immeubles et infrastructures. Il fait également le lien avec la SQI.
1.2 Respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments dont la CCNQ est responsable	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	Panneau d'interprétation et station extérieure de repos à venir, conçue pour tous. Phase 3, pavillons et station de la voile adaptés
1.3 Permettre aux personnes handicapées un meilleur accès aux services de la CCNQ	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 Secrétariat général	Aucune plainte n'a été reçue
	Rendre compte annuellement des mesures d'accommodement que la CCNQ 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 Secrétariat général	Aucune demande n'a été reçue
	Promouvoir sur les médias sociaux, les sites de la CCNQ ainsi que les activités accessibles aux personnes handicapées	Publications sur les médias sociaux	Communications	Promotion faite en août 2023
	Évaluer la faisabilité et les coûts des recommandations de Kéroul pour les sites dont la CCNQ a obtenu les certifications en mai 2021	Recommandation des correctifs pouvant être effectués en 2023-2024 selon la faisabilité et les coûts	Secrétariat général	Non débuté (remis pour 2023-2024)

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
	Évaluer le respect des normes en matière d'accessibilité universelle pour le projet d'interprétation numérique	Adapter le contenu interprétatif pour le site Internet pour les personnes ayant des handicaps visuels, avant la fin 2023	Aménagement et Promotion	En processus, le projet n'est pas terminé
	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 Promotion	Nous avons un circuit accessible présentement sur les 4 offerts.
	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 et Promotion	Projet en cours. La conception a été faite en respectant les normes d'accessibilité universelle. Il reste le volet numérique.

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

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	Finalisé en mars 2023
	Faire connaître le standard gouvernemental auprès du nouveau personnel des communications numériques	Transmission de l'information auprès du nouveau personnel	Secrétariat général et Communications	Réalisé en mars 2023

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

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	Tous les affichages de l'année 2022-2023
	Promouvoir les affichages de postes au sein des organismes représentant des personnes handicapées	Envoyer les affichages de poste au sein des organismes	Ressources humaines	Finalisé en mars 2023
	Promouvoir les principes d'égalité en emploi sur notre site Internet et les sites d'offres d'emploi	Mention des principes d'égalité sur notre site Internet et sur les sites d'affichage	Ressources humaines	Finalisé en mars 2023

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	Secrétariat général	Réalisé en juin 2022
4.2 Susciter la participation du personnel dans la mise en œuvre des mesures facilitant l'accessibilité aux lieux et activités de la CCNQ	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	Secrétariat général et Communications	Réalisé en juin 2022
	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	Réalisé en mai 2022 et en septembre 2022 ainsi qu'en mars 2023

Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées				
Objectifs 2022-2023	Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2022-2023
	Promouvoir les sites accessibles de la CCNQ auprès des organismes représentant les personnes handicapées	Moyens utilisés	Secrétariat général et Communications	Non débuté
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	Réalisé en octobre 2022
	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	Réalisé en mars 2023
	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	Réalisé en février 2023 Approbation CA – mars 2023
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 et Exploitation	Réalisé en octobre 2022 pour l'Observatoire de la capitale Non débuté pour les autres sites
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	Réalisé en juin et décembre 2022

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 2022-2023
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	Réalisé en décembre 2022
	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	En continu

❖ **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 2023-2024

Obstacle 1 : L'accessibilité aux lieux physiques, aux activités et aux services peut ne pas être adaptée aux besoins des personnes handicapées			
Objectifs 2023-2024	Mesures	Indicateurs	Responsables
1.1 Permettre aux visiteurs et au personnel un accès adéquat aux bureaux de la CCNQ	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 CCNQ	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 CCNQ	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
	Ajouter une action dans l'évaluation d'un projet ou de travaux de rénovation/restauration afin de valider le respect des normes en matière d'accessibilité universelle	Évaluation intégrée à l'outil informatique	Secrétariat général, Exploitation et Aménagement
1.3 Permettre aux personnes handicapées un meilleur accès aux services de la CCNQ	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 Secrétariat général
	Rendre compte annuellement des mesures d'accommodement dont la CCNQ 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 Secrétariat général
	Promouvoir sur les médias sociaux, les sites de la CCNQ 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 CCNQ a obtenu les certifications en mai 2021	Monter un plan présentant les recommandations de Kéroul avec les estimations des ajustements. Faire une demande de budget supplémentaire selon le plan	Secrétariat général et Exploitation

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

Objectifs 2023-2024	Mesures	Indicateurs	Responsables
	Prévoir une évaluation par Kéroul des nouveaux sites de la CCNQ	Estimation des coûts pour tous les nouveaux sites et demande de budget supplémentaire	Secrétariat général
	S'assurer de respecter les normes en matière d'accessibilité universelle pour le projet d'interprétation numérique	Ajouter une liste de vérification pour l'accessibilité universelle dans un des outils informatiques utilisés	Aménagement et Secrétariat général
	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 et Communications

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

Responsables	Résultat 2023-2024		
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	Former notre personne ressource aux communications numériques sur le standard gouvernemental.	Secrétariat général et Communications

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

Objectifs 2023-2024	Mesures	Indicateurs	Responsables
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

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

Objectifs 2023-2024	Mesures	Indicateurs	Responsables
	Promouvoir les principes d'égalité en emploi sur notre site Internet et les sites d'offres d'emploi	Mention des principes d'égalité sur notre site Internet et sur les sites d'affichage	Ressources humaines

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

Objectifs 2023-2024	Mesures	Indicateurs	Responsables
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	Secrétariat général
4.2 Susciter la participation du personnel dans la mise en œuvre des mesures facilitant l'accessibilité aux lieux et activités de la CCNQ	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	Secrétariat général et Communications
	Promouvoir les sites accessibles de la CCNQ auprès des organismes représentant les personnes handicapées	Moyens utilisés	Secrétariat général et Communications
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
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 pour tous les sites de la CCNQ qui ont des plans d'évacuation	Formation reçue par les personnes responsables	Ressources humaines et Exploitation

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

Objectifs 2023-2024	Mesures	Indicateurs	Responsables
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 2023-2024	Mesures	Indicateurs	Responsables
5.1 Faire connaître les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible	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 ou Secrétariat général