



Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016

Soumis à l'Office des personnes handicapées du Québec

9 février 2016

Introduction

Cette 10^e édition du *Plan d'action d'Hydro Québec à l'égard des personnes handicapées* reflète notre souci d'être une entreprise citoyenne qui soutient les principes d'ouverture et d'inclusion, tout en respectant l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

La version 2015-2016 du *Plan* est modifiée dans sa forme, mais plus particulièrement dans l'esprit de son contenu.

Ainsi, pour les projections 2015-2016, le *Plan* est élaboré à partir de cinq obstacles touchant les personnes handicapées :

- Obstacle 1 : Les services liés à l'assistance aux personnes handicapées sont méconnus.
- Obstacle 2 : L'accessibilité de nos documents n'est pas constante.
- Obstacle 3 : Les accès aux lieux et les environnements de travail ne sont pas tous adaptés.
- Obstacle 4 : Hydro-Québec ne reçoit pas assez de candidatures de personnes handicapées.
- Obstacle 5 : Les talents et les besoins des personnes handicapées sont méconnus.

Nous prévoyons, à compter de l'an prochain, émettre un plan d'action aux deux ans, et ce, avec une reddition de compte annuelle du progrès des engagements. Cette année, pour des raisons exceptionnelles, le *Plan* présenté contient la planification des actions prévues pour la fin de 2015 et 2016, ainsi que le bilan des actions réalisées entre janvier 2014 et juin 2015. Le bilan se trouve en annexe.

Dans ce contexte, le *Plan* qui sera présenté à la fin de l'année 2016 portera sur les années 2017 et 2018.

Portrait de l'organisation

Hydro-Québec veille, depuis 1944, à satisfaire les besoins en électricité des Québécois. À cette fin, elle s'occupe de l'aménagement du potentiel hydroélectrique du Québec et garantit à la population un service de qualité et des tarifs stables et uniformes sur tout le territoire.

Hydro-Québec est un important producteur, transporteur et distributeur d'électricité. Elle fait de la recherche et de la promotion dans les domaines de l'énergie, de la transformation et de l'économie de l'énergie, dans l'électrification des transports, de même que dans tout domaine connexe ou lié à l'énergie. Son unique actionnaire est le gouvernement du Québec.

L'entreprise évolue depuis plusieurs années dans un marché de libre concurrence entre les producteurs d'électricité, et ses activités sont réglementées dans les secteurs du transport et de la distribution. Pour répondre aux besoins d'un marché continental toujours plus compétitif ainsi qu'aux exigences réglementaires, Hydro-Québec a regroupé ses principales activités dans quatre divisions, soit Hydro-Québec Production, Hydro-Québec TransÉnergie, Hydro-Québec Distribution et Hydro-Québec Équipement et services partagés, ainsi que dans sa filiale, la Société d'énergie de la Baie James. Hydro-Québec compte aussi des groupes et des vice-présidences qui offrent des services à l'ensemble des divisions : Affaires corporatives et secrétariat général, Comptabilité et contrôle, Financement, trésorerie et caisse de retraite, Technologie, Ressources humaines ainsi que Vérification interne.

Hydro-Québec compte :

- quelque 20 000 employés (au 31 décembre 2015) ;
- de nombreux groupes d'emplois (employés de bureau, cadres, chercheurs, constables, ingénieurs, métiers, professionnels, scientifiques, spécialistes, techniciens et réparateurs). La plupart de ces groupes (85 %) sont régis par une convention collective ou une association ;
- un réseau de 34 200 km de lignes de transport et de 115 600 km de lignes de distribution ;
- 4,2 millions de clients au Québec.

Obstacles, objectifs et engagements du *Plan d'action 2015-2016*

Obstacle 1

Les services liés à l'assistance aux personnes handicapées sont méconnus.

Objectif 1.1

Permettre aux représentants du service à la clientèle de répondre adéquatement aux besoins spécifiques des personnes handicapées.

Engagement :

- Élaborer, dans le cadre du programme de formation initiale, une capsule sur les particularités des clients handicapés et leurs besoins en ce qui a trait à l'accessibilité.
(Indicateur de résultat : Capsule validée et prête à être diffusée avant la fin 2016.)

Objectif 1.2

Outiller l'organisation afin de répondre aux demandes de communications adaptées.

Engagement :

- Nommer une personne-ressource au sein de l'entreprise.
(Indicateur de résultat : Publication des différents moyens de communication disponibles.)

Objectif 1.3

Obtenir un portrait juste des situations déplorées (plaintes) par la clientèle ayant un handicap.

Engagement :

- Mettre en place un suivi structuré des plaintes par catégories spécifiques.
(Indicateur de résultat : Dénombrement et documentation de la résolution des plaintes.)

Obstacle 2

L'accessibilité de nos documents n'est pas constante.

Objectif 2.1

Rendre accessible chacune des fonctionnalités du site Web de l'entreprise et normaliser leur utilisation.

Engagements :

- Améliorer l'accessibilité des carrousels sur le site Web.
(Indicateur de résultat : Réalisation prévue en 2015.)
- Améliorer l'accessibilité des infocourriels de l'entreprise.
(Indicateur de résultat : Réalisation prévue en 2015.)
- Améliorer l'accessibilité des formulaires.
(Indicateur de résultat : Réalisation prévue en 2016.)
- Améliorer l'accessibilité de la section « Pour nous joindre ».
(Indicateur de résultat : Réalisation prévue en 2016.)
- Améliorer l'accessibilité des menus d'entête et de pied de page.
(Indicateur de résultat : Réalisation prévue en 2016.)

Objectif 2.2

Intégrer durablement l'accessibilité dans le processus de production des documents.

Engagements :

- Intégrer l'évaluation de l'accessibilité dans le processus de production des nouveaux outils et des nouvelles sections du site Web.
(Indicateur de résultat : Réalisation prévue en 2016.)
- Poursuivre les ateliers de formation donnés aux conseillers en communication et aux rédacteurs sur la structuration des contenus à communiquer. Les sensibiliser à l'importance d'adopter un style d'écriture favorisant l'accessibilité pour assurer la pérennité des mesures d'accessibilité dans le processus de production des communications.
(Indicateur de résultat : En continu, au besoin.)

Objectif 2.3

Apporter au site intranet les améliorations nécessaires à une plus grande accessibilité.

Engagements :

- Améliorer l'accessibilité du lecteur vidéo utilisé dans les pages intranet et produire des sous-titres pour les malentendants.
(Indicateur de résultat : Réalisation prévue en 2016.)
- Diffuser auprès des communicateurs internes des aide-mémoire et des gabarits pour la création de documents accessibles et en promouvoir l'utilisation.
(Indicateur de résultat : Diffusion au début de 2016.)

Obstacle 3

Les accès aux lieux et les environnements de travail ne sont pas tous adaptés.

Objectif 3.1

Offrir un environnement exempt d'obstacles, accessible et sécuritaire.

Engagements :

- Effectuer des interventions aux édifices suivants de manière à répondre à l'ensemble des exigences de la « conception sans obstacle » : dernière phase de la Place Dupuis à Montréal, les Centres administratifs de La Tuque, de Saint-Hyacinthe, de Lebourgneuf à Québec, de Chicoutimi et de Saint-Jérôme. De même qu'au Centre de traitement de Drummondville et aux Centres de distribution de La Malbaie, de Havre-Saint-Pierre, de Saint-Jovite, de Mont-Laurier et de Val-Morin.
(Indicateur de résultat : Confirmation des travaux réalisés.)
- Centraliser auprès d'un conseiller – Sécurité industrielle la responsabilité d'assurer la rigueur des plans d'urgence et le suivi des mises à jour auprès des propriétaires de bâtiments internes.
(Indicateur de résultat : Reddition de compte et mise à jour des plans d'urgence.)

Objectif 3.2

Adapter les postes, les outils et les conditions de travail en fonction des besoins spécifiques de certains employés.

Engagement :

- Mettre en place un processus de collecte des demandes et de réalisation d'adaptations.
(Indicateur de résultat : Processus approuvé et mis en place.)

Obstacle 4

Hydro-Québec ne reçoit pas assez de candidatures de personnes handicapées.

Objectif 4.1

Accroître la visibilité d'Hydro-Québec auprès des personnes handicapées.

Engagement :

- Participer à une activité de reconnaissance dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.
(Indicateur de résultat : Confirmation de la participation au Gala « Mon Parcours ! Ma carrière ».)

Objectif 4.2

Favoriser l'accès des personnes handicapées aux stages.

Engagement :

- Privilégier les candidatures à des stages de personnes issues des groupes ciblés par la *Loi sur l'Accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, dont les personnes handicapées, lorsque possible.
(Indicateur de résultat : Nombre de stagiaires issus de ce groupe.)

Objectif 4.3

S'assurer que les personnes handicapées ne sont pas défavorisées lors des tests de présélection.

Engagement :

- Analyser les résultats des tests dans le cadre d'un mandat d'optimisation du processus des tests.
(Indicateur de résultat : Confirmation de tests non discriminatoires.)

Objectif 4.4

Mettre en œuvre des stratégies d'attraction à l'intention des personnes handicapées.

Engagements :

- Participer au salon de l'emploi inclusif en collaboration avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées avec la participation d'employés vivant avec un handicap.
(Indicateur de résultat : Confirmation de la présence au salon.)
- Mettre en place un projet pilote visant à contacter tous les candidats ou candidates qui se sont auto-identifiés comme handicapés et qui se qualifient pour un poste offert, ou dont le profil est intéressant pour l'entreprise.
(Indicateur de résultat : Nombre de candidats contactés.)

Obstacle 5

Les talents et les besoins des personnes handicapées sont méconnus.

Objectif 5.1

Sensibiliser les employés et les gestionnaires de l'entreprise à l'existence de talents disponibles.

Engagements :

- Réaliser des activités de communication liées au déploiement du Programme d'accès à l'égalité en emploi.
(Indicateur de résultat : Réalisation des activités prévues.)
- Identifier et impliquer des personnes handicapées employées de l'entreprise pour participer à la réflexion entourant le *Plan d'action*.
(Indicateur de résultat : Identification de ressources volontaires et intéressées.)

Objectif 5.2

Mieux outiller les conseillers responsables du recrutement.

Engagement :

- Fournir aux conseillers de l'équipe Recrutement les dispositions particulières à prendre selon les handicaps déclarés.
(Indicateur de résultat : Production et diffusion d'un aide-mémoire et présentation de ce dernier aux conseillers responsables du recrutement.)

Approbation et diffusion

M. Éric Martel, président-directeur général d'Hydro-Québec, a approuvé le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016* le 26 janvier 2016. Conformément aux exigences de l'Office des personnes handicapées du Québec, ce plan sera transmis aux employés d'Hydro-Québec par le site intranet et il sera disponible en format PDF sur le [site Web d'Hydro-Québec](http://www.hydroquebec.com/publications/fr/documents-entreprise/index.html) (<http://www.hydroquebec.com/publications/fr/documents-entreprise/index.html>) à compter du 9 février 2016.

Groupe de travail responsable du *Plan d'action*

Plusieurs partenaires dans l'entreprise ont été mis à contribution avec le souci partagé de rendre compte d'obstacles nouveaux ou connus et de proposer des solutions. Quelques employés vivant avec des handicaps divers ont aussi été impliqués dans l'élaboration de ce plan. Ils ont partagé leur expérience personnelle et ont réagi à certaines idées ou projets énoncés dans le présent *Plan d'action*.

Les collaborateurs proviennent des directions suivantes :

- Direction – Communications, groupe –Affaires corporatives et secrétariat général
- Direction – Immobilier, Hydro-Québec Équipement et services partagés
- Direction – Processus d'affaires, Hydro-Québec Distribution
- Direction principale – Sécurité corporative, vice-présidence – Ressources humaines
- Direction – Services opérationnels en ressources humaines, vice-présidence – Ressources humaines
- Direction – Relations du travail et rémunération globale, vice-présidence – Ressources humaines
- Direction – Développement des compétences, vice-présidence – Ressources humaines
- Direction – Activités spécialisées, facturation et recouvrement, Hydro-Québec Distribution
- Direction – Affaires régionales – Est-du-Québec, groupe – Affaires corporatives et secrétariat général

M^{me} Anne-Marie Thibault, de la direction – Relations du travail et rémunération globale, est la personne responsable de la coordination de ce plan d'action. Elle sera le point de contact de l'entreprise auprès des organismes externes tels que l'Office des personnes handicapées du Québec ou autres instances et verra à transmettre l'information pertinente aux unités concernées de l'entreprise et à publier les principaux outils de référence à l'intention des employés, des gestionnaires, des citoyens et des clients qui se questionneront sur l'accessibilité, sous toutes ses formes. Enfin, elle agira à titre de personne-ressource en matière de services d'interprétation.

Ses coordonnées sont :

M^{me} Anne-Marie Thibault
Direction – Relations du travail et rémunération globale
Hydro-Québec
75, boul. René-Lévesque O. 14^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Téléphone : 514 858-8500, poste 2813

Télécopieur : 514 289-3769

Adresse courriel : Thibault.Anne-Marie@hydro.qc.ca

ANNEXE

Bilan des mesures prises dans le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2014*

Accessibilité des lieux

Engagement 2014

- Intensifier les efforts déployés pour limiter, éliminer ou prévenir les obstacles rendant l'accès difficile à ses bâtiments.

Réalisations 2014

- Poursuite des travaux à la Place Dupuis.
Réalisation du projet respectant les normes de conception sans obstacle.
Six étages réaménagés. Adaptation d'un poste de travail pour permettre la position assise ou debout et ajout d'équipements spécifiques aux salles de bain de deux étages.
- Centres administratifs, Lebourgneuf et Granby.
Facilités sanitaires, réhabilitation d'espaces communs, réaménagement de zones de bureaux.
- 700, rue de la Gauchetière, Montréal.
Adaptation d'un poste de travail pour permettre la position assise ou debout.
- Centre de téléconduite, Trois-Rivières.
Réaménagement des salles de toilettes, douches, vestiaires, entrées, portes et aire de stationnement.
- Centre de formation, Rouyn-Noranda.
Réfection des ascenseurs, aire de stationnement, entrées et portes.
- Centre administratif, Rouyn-Noranda.
Reporté.

Sécurité

Engagements 2014

- Assurer la mise à jour annuelle du plan d'urgence par les propriétaires internes.
- Assurer la sensibilisation continue des membres de l'équipe d'urgence.
- Assurer la mise à jour continue de l'organigramme des membres de l'équipe d'urgence.
- Assurer la mise à jour continue de la liste des personnes ayant besoin d'aide (PABA) dans les édifices en hauteur.
- Effectuer un exercice annuel d'évacuation en cas d'incendie.

Réalisations 2014

- Envoi de rappels aux propriétaires internes pour la mise à jour de leur plan d'urgence.
- Rencontres de sensibilisation à la suite des exercices d'évacuation ou à la demande des responsables des procédures d'urgence. Plus de 75 rencontres ont eu lieu.
- Révision des organigrammes avant les exercices annuels d'évacuation et mise à jour des PABA par le centre de santé pour le siège social.
- Au minimum, un exercice d'évacuation par année. 46 exercices ont été réalisés dans les divers bâtiments.

Accessibilité de l'information et des documents

Engagements 2014

- Intégrer au site Web un lecteur vidéo permettant la navigation au clavier et l'affichage de sous-titres.
- Rendre accessibles les nouveaux contenus du site WEB au fur et à mesure des refontes en s'alignant sur les standards gouvernementaux.
- Rendre accessibles les nouveaux contenus du site intranet au fur et à mesure des refontes en s'alignant sur les standards gouvernementaux.

Réalisations 2014

- Intégration d'un lecteur vidéo au site Web et production de sous-titrage pour les malentendants.
- Balisage des PDF récents des publications officielles de l'entreprise pour améliorer leur accessibilité et le suivi de l'évolution des formats E-Text et E-pub Intégration en emploi.
- Tenue d'ateliers de formation pour plus de 130 édimestres intranet sur la création de contenus respectant les notions d'accessibilité et la sensibilisation à l'importance d'adopter un style d'écriture favorisant l'accessibilité des infocourriels de l'entreprise.
- Amélioration de l'accessibilité des gabarits centralisés et des feuilles de style servant à la création de contenus Web (sites, portails, bulletins, FAQ, espaces personnalisés).
- Déploiement d'une visionneuse dans l'intranet permettant l'utilisation du clavier pour défiler les images et insérer un texte de remplacement pour chaque image.
- Intégration de la chronique « Accessibilité » au bulletin interne destiné aux collaborateurs intranet avec rappels réguliers auprès de la communauté intranet sur le respect des notions d'accessibilité dans la rédaction des contenus Web.
- Tenue d'ateliers de formation pour les conseillers en communication et les rédacteurs sur la structuration des contenus à communiquer. Sensibilisation à l'importance d'adopter un style d'écriture favorisant l'accessibilité pour assurer la pérennité des mesures d'accessibilité dans le processus de production des communications.

Intégration en emploi

Engagements 2014

Obstacle :

Hydro-Québec ne reçoit pas assez de candidatures de personnes handicapées.

Objectif : Mettre en œuvre des stratégies d'attraction à l'intention des personnes handicapées.

– **Mesure** : Diffusion des offres d'emploi sur le site du CAMO.

Résultat : En continu depuis 2012.

– **Mesure** : Participation au salon de l'emploi inclusif en collaboration avec le CAMO

Résultat : avril 2014 et 2015.

Objectif : Favoriser l'accès des personnes handicapées aux stages en entreprise

– **Mesure** : Diffusion des offres de stage à plus grande échelle.

Résultat : A généré peu de candidatures.

Objectif : Accroître la visibilité d'Hydro-Québec auprès des personnes handicapées.

– **Mesure** : Participation à une activité de reconnaissance dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Résultat : Juin 2014 et 2015.

Objectif : S'assurer que les personnes handicapées ne sont pas défavorisées lors des tests de présélection.

– **Mesure** : Analyser les résultats des tests dans le cadre d'un mandat d'optimisation du processus de tests.

Résultat : Reporté en février 2016.

Obstacle :

Les talents des personnes handicapées sont méconnus.

Objectif : Mieux informer les candidats des mesures d'adaptation qu'offre l'entreprise.

– **Mesure** : Absence d'éléments discriminants pour les personnes handicapées.

Résultat : Réalisé.

Objectif : Sensibiliser les gestionnaires et les employés aux talents disponibles.

– **Mesure** : Réalisation d'une série d'activités de communication en lien avec le déploiement du Programme d'accès à l'égalité en emploi.

Résultat : Décembre 2014.

Obstacle :

Les obstacles à l'intégration des personnes handicapées sont mal définis.

Objectif : S'assurer que le prochain *Plan d'action* précise les obstacles qu'il vise à réduire.

– **Mesure** : Sensibilisation du comité de travail et élaboration d'un nouveau format pour le plan annuel.

Résultat : Voir le *Plan d'action 2015-2016*.