

Plan d'action pour les personnes handicapées 2009

Soumis à l'Office des personnes handicapées

Avant-propos

Le Plan d'action pour les personnes handicapées satisfait un impératif dicté par la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1).

Ce quatrième plan d'action fait état des réalisations de 2008 permettant aux personnes handicapées de continuer à exercer leurs droits à Hydro-Québec, et il présente les mesures prévues pour l'année 2009. Le document mentionne également les nombreuses mesures que l'entreprise a adoptées au cours des dernières années pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

En matière d'accessibilité des lieux, notamment, Hydro-Québec s'est toujours conformée aux prescriptions de la *Loi sur le bâtiment* et elle respecte les règlements visant à rendre les lieux accessibles aux personnes handicapées. L'entreprise continue à déployer les efforts nécessaires pour limiter, réduire et prévenir les obstacles à même ses budgets de pérennité.

Hydro-Québec fournit également depuis longtemps aux personnes ayant une déficience visuelle ou auditive les moyens d'accéder à sa documentation, à l'information qu'elle diffuse et aux services qu'elle offre. En 2008, l'entreprise a ajouté une nouvelle production audiovisuelle sous-titrée à celles déjà offertes dans le cadre des visites d'entreprise.

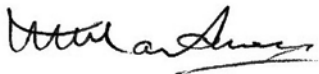
De plus, pour assurer la meilleure lisibilité possible du document « Votre facture fait peau neuve », l'entreprise a consulté des groupes spécialisés.

En ce qui concerne l'intégration en emploi, Hydro-Québec continue ses démarches visant l'accès à l'emploi des personnes handicapées dans le cadre du projet de gestion de la diversité. À cette fin, l'entreprise a participé à la journée contact des personnes handicapées/employeurs organisée par le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO).

Hydro-Québec a mis en place tous les mécanismes nécessaires pour assurer la mise en œuvre et le suivi de son Plan d'action 2008. De plus, depuis 2005, un coordonnateur et un groupe de travail veillent au respect des objectifs fixés par la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. L'entreprise a participé à la rencontre des coordonnateurs des services auprès des personnes handicapées en début d'année.

Grâce aux nombreuses mesures qu'elle applique déjà et à celles qu'elle instaurera au cours de la prochaine année, Hydro-Québec s'assure de continuer à favoriser l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées.

Le directeur principal – Ressources humaines



Michel Martinez

Table des matières

Sommaire.....	2
Introduction	4
1. Portrait de l'organisation	5
2. Accessibilité des lieux	6
2.1 Responsabilité	6
2.2 Situation actuelle	7
2.3 Mesures envisagées.....	8
3. Accessibilité à l'information et aux documents	8
3.1 Communications	8
3.2 Accès à l'information.....	12
4. Accessibilité aux services.....	13
4.1 Responsabilité	13
4.2 Situation actuelle	14
4.3 Mesures envisagées.....	15
5. Intégration en emploi	15
5.1 Responsabilité	15
5.2 Situation actuelle	15
5.3 Mesures envisagées.....	16
6. Approbation et diffusion	16
Conclusion	17

Introduction

Hydro-Québec prend en considération les besoins des personnes handicapées depuis de nombreuses années. Elle a ainsi mis en place de multiples mesures, partout dans l'entreprise, pour permettre aux personnes handicapées d'exercer leurs droits. En 2005, afin de respecter la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1), l'entreprise a confié au directeur principal – Ressources humaines la coordination du Plan d'action pour les personnes handicapées et a formé un groupe de travail composé de représentants de chacune des unités concernées.

Nous vous présentons ici le *Plan d'action pour les personnes handicapées 2009* qu'a adopté l'entreprise. Ce plan donne une vue d'ensemble des initiatives mises en place et des réalisations accomplies jusqu'à présent. Il définit également les mesures qui seront prises au cours de la prochaine année pour réduire ou éliminer les obstacles.

Comme l'exige l'Office des personnes handicapées, ce plan rend également compte des plaintes et des demandes d'accommodement faites au cours de l'année en regard de l'accès aux documents et aux services offerts au public. Or, l'entreprise n'a reçu ni plainte ni demande en ce sens en 2008.

Enfin, ce quatrième exercice permet de poursuivre les efforts visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées et à fournir à la clientèle les services adéquats. Pour une entreprise de la taille d'Hydro-Québec, il s'agit d'une démarche évolutive et d'un processus continu qui se bonifieront au fil des ans.

1. 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 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, de même que dans tout domaine connexe ou lié à l'énergie. Son unique actionnaire est le gouvernement du Québec.

L'entreprise évolue depuis quelques 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 : Hydro-Québec Production, Hydro-Québec TransÉnergie, Hydro-Québec Distribution, Hydro-Québec Équipement et dans sa filiale Société d'énergie de la Baie James. Hydro-Québec compte aussi des unités 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 et services partagés ainsi que Vérification interne.

Déterminée à maintenir son leadership dans le domaine de l'électricité, Hydro-Québec s'est fixé trois grandes orientations qui guideront ses actions au cours des prochaines années. Il s'agit de l'efficacité énergétique, de l'innovation technologique et du développement complémentaire de l'hydroélectricité et de l'énergie éolienne.

Hydro-Québec compte :

- quelque 23 300 employés ;
- de nombreux groupes d'emplois (employés de bureau, cadres, chercheurs, constables, ingénieurs, métiers, professionnels, scientifiques, spécialistes, techniciens et répartiteurs). La plupart de ces groupes (85 %) sont régis par une convention collective ou une association ;
- un réseau de 33 008 km de lignes de transport et de 109 618 km de lignes de distribution, soit respectivement près de une et de trois fois le tour de la terre ;
- 3,9 millions d'abonnements au Québec.

2. Accessibilité des lieux

2.1 Responsabilité

La direction – Immobilier d'Hydro-Québec sert l'ensemble des employés de l'entreprise, sur tout le territoire québécois, à l'exception du parc immobilier du Grand Nord québécois. Elle fournit des lieux de travail de qualité, ergonomiques, propres et sécuritaires, contribuant à assurer la continuité des opérations. Cette direction est donc responsable de rendre les bâtiments d'Hydro-Québec accessibles aux personnes handicapées et, le cas échéant, de les adapter aux besoins spécifiques des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

À titre de gestionnaire immobilier et d'exploitant des bâtiments, la direction – Immobilier assume les responsabilités suivantes pour l'ensemble des bâtiments à vocation administrative (l'entretien et l'exploitation du réseau exigent aussi des bâtiments utilitaires comme des magasins, des ateliers et des garages) :

- l'exploitation des bâtiments (entretien, maintenance, pérennité, etc.) ;
- la gestion de l'occupation ;
- la gestion des baux et des taxes ;
- l'aménagement des locaux (conception et réalisation), la fourniture d'ameublement neuf et usagé et d'équipement de bureau et les améliorations locatives ;
- les services aux usagers (centres d'appels, hébergement, cafétéria, machines distributrices, stationnement, manutention et récupération du papier, salles de formation non dédiées, cartes d'accès, etc.).

Également, la direction sert des locataires externes (filiales ou autres locataires) afin d'assurer, au nom des responsables de baux, des services de qualité conformes aux engagements légaux, tout en valorisant les actifs de l'entreprise.

Composition du parc immobilier

La direction – Immobilier gère, pour ses clients, des actifs dont la valeur nette s'élevait à 610 M\$ au 31 décembre 2007. Le parc immobilier se compose d'environ 450 bâtiments administratifs de tailles diverses, répartis sur tout le territoire d'Hydro-Québec. La direction gère également une cinquantaine de bâtiments en location. Cela représente une superficie locative de 890 000 m², dont 51 % sont des locaux administratifs (30 % de ces derniers sont situés au centre-ville de Montréal) et 49 % sont des espaces industriels.

De nombreux bâtiments (environ 1 500 bâtiments techniques) font partie du réseau comme tel. Ils abritent des machines, des appareils et des équipements destinés à la production et à l'acheminement de l'électricité. Il s'agit des centrales et des postes de transport, de répartition et de distribution. Ces établissements industriels ne sont pas conçus pour

accueillir des employés quotidiennement ou en permanence, et le public n'a accès qu'à un nombre limité d'entre eux. Au même titre que les bâtiments du parc immobilier du Grand Nord québécois, ces installations sont gérées par leurs propriétaires : Hydro-Québec Production et Hydro-Québec TransÉnergie.

2.2 Situation actuelle

Hydro-Québec est propriétaire d'un des plus grands parcs immobiliers du Québec. La direction – Immobilier a pour mandat de se conformer aux dispositions prévues par la *Loi sur le bâtiment*. Ainsi, lorsqu'elle conçoit les plans d'une construction, Hydro-Québec adopte toujours les mesures prévues par les lois et les règlements en vigueur au moment de la construction.

De ce fait, l'entreprise a toujours satisfait les diverses exigences prescrites par les codes et les règlements (en vigueur au moment de la construction) pour rendre les lieux accessibles aux personnes handicapées et pour les adapter aux besoins spécifiques de personnes ayant une limitation fonctionnelle :

Code ou règlement	Date de l'application
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Règlement sur la sécurité dans les édifices publics</i> (S-3, r.4 art. 6) 	avant 1976/12/01
<ul style="list-style-type: none"> • Règlements municipaux en vigueur dans la municipalité lors de l'obtention du permis 	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Code du bâtiment du Québec 1976</i> : CBQ 76 	après 1976/09/29
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Code national du bâtiment 1985</i> : CNB 85 	après 1985/11/27
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Code national du bâtiment 1990</i> : CNB 90 	après 1993/11/11
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Code de construction du Québec 1995</i> : CCQ 95 	après 2000/11/07

Également, plusieurs installations respectent les principes énoncés dans la norme *CAN/CSA B651-M90* intitulée *Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception*.

Bien que les bâtiments d'Hydro-Québec aient été construits en conformité avec les codes alors en vigueur, le recensement de 2006 a mis en évidence certains points mineurs non conformes aux plus récentes normes d'accessibilité.

Soucieuse de restreindre les obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui subsistent dans ses bâtiments, la direction – Immobilier intègre dans la planification annuelle de ses travaux de pérennité, des mesures pour corriger les irrégularités recensées.

En 2008, les normes de conception sans obstacles (*Code de construction du Québec*, chapitre 1, Bâtiment) ont été respectées dans le cadre des travaux liés aux aires de stationnement, aux trottoirs, aux entrées et aux salles de toilettes des différents bâtiments suivants : Centre administratif – Joliette, Centre de services – Jarry 1, Centre administratif – Sept-Îles, Centre administratif – Saint-Jérôme et Centre administratif – Lebourgneuf.

2.3 Mesures envisagées

Comme par le passé, la direction – Immobilier gèrera et planifiera des budgets de pérennité dans le but d'intensifier les efforts déployés pour limiter, éliminer et prévenir les obstacles qui rendent difficile l'accès à ses bâtiments.

Dans le cadre de ses objectifs d'amélioration du milieu dans lequel évoluent les personnes handicapées physiquement, la direction a déjà prévu différents projets qui respecteront les normes de conception sans obstacles.

C'est notamment le cas de bâtiments dont la réfection est projetée en 2009, soit :

Centre administratif – Drummondville, Centre administratif – Sept-Îles, Centre administratif – Rimouski, Centre de services – Anjou, Centre de services – Jarry 1, Centre administratif – Beauport, Centre administratif – Hull.

3. Accessibilité à l'information et aux documents

3.1 Communications

3.1.1 Responsabilité

La direction principale – Communications produit la plupart des documents qui émanent de l'entreprise. Il lui revient donc de veiller à ce que les personnes handicapées aient accès à l'information que diffuse l'entreprise, aux documents (imprimés, électroniques ou audiovisuels) qu'elle émet à l'intention du public, de ses différentes clientèles et de ses employés, de même qu'aux divers événements qu'elle organise.

Le mandat de la direction principale – Communications consiste à fournir à l'entreprise orientations, stratégies, encadrements, programmes, services et conseils en matière de communication interne, de communication-marketing, de gestion de l'image, de publicité et de commandites. La direction encadre également les activités d'accueil et de visite pour l'ensemble de l'entreprise et assure la gestion des visites des installations de l'entreprise.

En complément, l'unité Médias a pour mandat de gérer la réputation et la crédibilité d'Hydro-Québec dans les médias.

3.1.2 Situation actuelle

Hydro-Québec a depuis longtemps mis en place de nombreuses mesures pour adapter ses communications (téléphoniques, imprimées, audiovisuelles ou électroniques) aux besoins des personnes handicapées afin de leur faciliter l'accès à l'information qu'elle diffuse. En voici quelques exemples :

Communication de masse

- L'utilisation d'un niveau de langue accessible dans tous les outils de communication destinés au public. Une attention

particulière est accordée à la clarté et à la simplicité de la rédaction. De multiples documents de vulgarisation et d'explication sont offerts tel le document *Votre facture fait peau neuve*, expédié à l'ensemble de la clientèle résidentielle en 2008.

- Nous prêtons une attention particulière à la taille et au type des caractères, aux couleurs et aux contrastes entre les caractères et à la couleur du papier. Ainsi, pour accroître la lisibilité du document *Votre facture fait peau neuve*, Hydro-Québec a consulté l'Ordre des optométristes du Québec, la Faculté d'optométrie de l'Université de Montréal, de même que la Fédération de l'âge d'or du Québec.
- Les fichiers électroniques des documents produits pour la clientèle résidentielle et d'affaires sont accessibles par le site Web de l'entreprise.
- Une publicité est diffusée dans les revues des associations de personnes handicapées. Elle présente les services spéciaux offerts aux diverses clientèles : personnes ayant une déficience auditive ou visuelle ou personnes à mobilité réduite.

Le site Web

- La section *Pour nous joindre* du site Web de l'entreprise précise la nature des services spécialisés offerts aux personnes malentendantes et aux personnes non-voyantes.
- Le site Web fait grand usage de tableaux, d'images et de graphiques.
- Une attention particulière est accordée à la taille et au type des caractères utilisés ainsi qu'aux couleurs des caractères, au fond de l'écran et aux contrastes entre eux.
- Les normes du Web Accessibility Initiative (WAI) permettant aux personnes ayant une déficience visuelle d'accéder aux sites Web sont respectées dans la mesure du possible.
- Tous les fichiers PDF du site Web sont compatibles avec les logiciels d'interprétation spécialisés pour permettre aux personnes ayant une déficience visuelle d'y avoir accès.
- Les publications et les formulaires d'Hydro-Québec sont offerts sous forme de fichiers électroniques dans le site Web.
- En général, les documents en format PDF sont accompagnés d'une introduction ou d'une synthèse qu'il est possible de décoder puisqu'elle est présentée sous forme de textes. Les illustrations, les photos et les images utilisées dans le site sont munies d'une infobulle descriptive que l'utilisateur peut décoder.
- La taille des caractères de certaines parties du site peut être modifiée. Un utilisateur ayant une déficience visuelle peut donc grossir le texte sur le Web.
- Le chargé d'équipe du site Web a participé à un atelier du World Wide Web Consortium (W3C) et suit les

recommandations et les lignes directrices du Web Accessibility Initiative (WAI) dans la mesure du possible.

Visites d'entreprise

- Des places de stationnement sont réservées aux personnes handicapées.
- Les visites guidées sont adaptées aux besoins des groupes de visiteurs. Le personnel prête une attention particulière à toute personne ayant une déficience, que ce soit pour les déplacements à l'intérieur des locaux ou concernant le niveau de langue utilisé pour les explications.
- Des pictogrammes et des affiches simplifiées donnent des indications aux visiteurs.
- La documentation est illustrée et rédigée dans un style à la portée du grand public.
- Certaines vidéos présentées dans le cadre des visites sont sous-titrées pour les personnes malentendantes et peuvent être présentées sur demande. En 2008, une nouvelle production audiovisuelle *Les aménagements hydroélectriques : le génie québécois en vedette!* s'est ajoutée à la liste des enregistrements sous-titrés offerts.

Communication aux employés

- Les campagnes de communication internes mettent à profit les différents moyens de communication existants : vidéos, PDF dans l'intranet, cyberdocuments, encarts dans les enveloppes de paie, affiches, brochures, dépliants, rencontres avec les employés et, à l'occasion, messages téléphoniques. Un employé ayant une déficience peut donc choisir le moyen de communication le mieux adapté à ses besoins, puisqu'un même message est diffusé par divers moyens de communication complémentaires.
- La plupart des bulletins internes sont diffusés sur support électronique : *Le bref*, s'adressant aux gestionnaires, et *Info-Hydro* destiné à l'ensemble du personnel. Les employés ayant une déficience visuelle peuvent donc grossir les caractères.
- Au besoin, les gestionnaires impriment les bulletins et les remettent aux membres de leur équipe qui n'ont pas ou ne peuvent pas utiliser d'ordinateur.
- La plupart des documents à l'intention des employés se trouvent en format PDF dans l'intranet.
- Une attention particulière est accordée à la taille et au type des caractères ainsi qu'aux couleurs et aux contrastes entre les caractères et à la couleur du papier dans les documents imprimés.
- Une attention particulière est accordée à la clarté et à la simplicité de la rédaction. De multiples documents de vulgarisation et d'explication sont offerts aux employés, que ce soit sur leurs conditions de travail ou sur les enjeux de l'entreprise.

- Le Centre d'appels Retraite et assurances donne de l'information et des explications verbales à tous les employés qui en font la demande, y compris ceux ayant une déficience visuelle ou intellectuelle.
- Les rencontres sur la santé et la sécurité, les conférences thématiques et, occasionnellement, les vidéos conçues pour les employés sont très utiles aux personnes ayant une déficience visuelle.
- L'utilisation de pictogrammes dans les aires de travail est très répandue.
- Les propriétés d'affichage et les paramètres permettant d'augmenter la taille des caractères et des éléments visuels du site intranet et des fichiers électroniques sont faciles à changer.

Médias

- Les communiqués sont diffusés dans la section *Communiqués* du site Web (www.hydroquebec.com/communiques/index).
- Plusieurs conférences de presse sont transmises sur le site Web à l'aide des services de vidéoconférence et elles sont offertes en format PowerPoint.
- Les salles où se déroulent les conférences de presse (salle du Conseil et amphithéâtre) ne comportent pas d'escaliers et sont accessibles par ascenseur.
- Les nouvelles technologies interactives permettent de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience. Ainsi, le courriel, les documents électroniques et les outils de diffusion Web sont devenus pratique courante dans nos communications externes.

Engagement communautaire

En plus des nombreuses mesures mises en place pour répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées, Hydro-Québec soutient, par des dons ou des commandites, des organismes et des événements venant en aide aux personnes handicapées, notamment :

- la Semaine québécoise des personnes handicapées ;
- le Défi sportif des athlètes handicapés ;
- les Olympiques spéciaux Québec.
- la Société pour les enfants handicapés du Québec ;
- Kéroul ;
- la Fondation des maladies mentales ;
- le Conseil québécois des entreprises adaptées ;
- plusieurs autres organismes de soutien à la santé physique et mentale (associations de personnes atteintes de cancer, de maladies cardiaques, de maladies rhumatismales, de la sclérose en plaques, d'arthrite, de dystrophie musculaire, etc.).

3.1.3 Mesures envisagées

Hydro-Québec accorde une attention particulière à l'évolution des technologies pour assurer une communication efficace et sans obstacle avec ses différents publics. Les personnes handicapées demandent rarement à l'entreprise d'adapter ses communications à leurs besoins, ce qui semble confirmer que les outils de communication utilisés combler les besoins des personnes ayant une déficience.

Si, toutefois, les moyens de communication utilisés ne correspondent pas à certaines exigences spécifiques, Hydro-Québec accueille les demandes des personnes handicapées et y répond au cas par cas. Une assistance personnelle est offerte au besoin, et l'entreprise s'engage à prendre les mesures raisonnables pour que les personnes ayant une déficience puissent accéder à ses documents et à l'information qu'elle diffuse.

Afin d'améliorer l'accessibilité des contenus diffusés dans l'intranet, de nouveaux gabarits seront disponibles en 2009. Ces gabarits extensibles incluent notamment des caractères et des couleurs contrastées qui assurent une meilleure lisibilité des documents. Nous mettons actuellement la dernière main à notre politique d'accessibilité pour que les utilisateurs handicapés disposent d'une panoplie d'options qui leur faciliteront l'accès aux contenus de l'intranet. Hydro-Québec emboîte le pas au gouvernement du Québec qui se dote de standards d'accessibilité reposant sur les normes WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

3.2 Accès à l'information

3.2.1 Responsabilité

L'accès à l'information relève de l'unité Secrétariat et accès à l'information qui fait partie de la direction principale – Environnement et affaires corporatives. Cette dernière est chargée de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1) (ci-après la « Loi sur l'accès »). Le mandat de la direction principale se définit ainsi :

- voir à l'application de la Loi sur l'accès à Hydro-Québec ;
- recevoir les demandes d'accès aux documents et les demandes de communication et de renseignements personnels ;
- prêter assistance à ceux et celles qui le demandent ou au besoin ;
- examiner les documents demandés afin de juger de leur accessibilité ;
- répondre aux demandes d'accès par des décisions motivées dans les délais prescrits par la Loi sur l'accès ;
- assurer la protection des renseignements personnels dans l'entreprise ;

- offrir de la formation au personnel de l'entreprise sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.

3.2.2 Situation actuelle

Hydro-Québec reçoit annuellement près de 400 demandes en vertu de la Loi sur l'accès.

Pour déceler les obstacles limitant l'accès aux documents des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, l'unité a utilisé deux critères :

- les demandes particulières qui ont été adressées aux responsables de l'accès à Hydro-Québec par des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive ;
- les plaintes en cas de refus de communiquer les documents demandés au moyen de supports de substitution qui ont été déposées auprès des responsables de l'accès à l'information.

Les responsables de l'accès n'ont jamais reçu de demandes particulières ou de plaintes à la suite d'un refus de communiquer les documents demandés au moyen des supports de substitution adaptés aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive.

3.2.3 Mesures envisagées

Par rapport au plan présenté en 2008, il n'y a pas lieu de suggérer de mesures particulières en matière d'accès aux documents pour les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive. En effet, Hydro-Québec n'a reçu aucune demande ni plainte de ces personnes au sujet du droit à l'accès aux documents.

Néanmoins, dans un souci d'équité et de transparence et selon ses pratiques courantes, Hydro-Québec s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour que les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive puissent accéder aux documents qu'elle détient afin de pouvoir, comme tout autre citoyen, exercer leur droit à une information complète et de qualité, le cas échéant.

4. Accessibilité aux services

4.1 Responsabilité

La vice-présidence – Services à la clientèle est responsable des relations avec la clientèle d'Hydro-Québec. Elle assure l'accès à ces services par l'entremise des directions suivantes :

- direction – Centre de relation clientèle
- direction – Services de recouvrement
- direction – Stratégies commerciales et relations d'affaires
- direction – Grandes entreprises
- unité Plaintes et réclamation

Le mandat de la vice-présidence – Services à la clientèle s'énonce ainsi :

- proposer et intégrer les stratégies commerciales de l'entreprise s'adressant aux clients d'affaires et aux clients résidentiels ;
- mesurer l'impact des interventions commerciales sur la clientèle d'affaires et sur la clientèle résidentielle ;
- s'assurer d'atteindre les objectifs commerciaux visant la satisfaction des clients, la rentabilité et la gestion du risque ;
- s'assurer que l'entreprise reçoit les recettes provenant des ventes d'électricité et des services connexes.

4.2 Situation actuelle

Service à la clientèle

La très grande majorité des clients privilégie la communication avec notre entreprise par téléphone. Ils peuvent joindre les représentants du Service à la clientèle, de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi.

Cependant, certains services, accessibles en tout temps, gagnent en popularité. Il s'agit de la *Page personnelle* de notre site Web (www.hydroquebec.com) ou encore du système de réponse téléphonique automatisé.

Les gens se présentent de moins en moins souvent au bureau d'accueil de Montréal. En effet, selon les statistiques de l'entreprise, les communications en personne représentent moins de 1 % de l'ensemble des communications avec la clientèle.

Les clients malentendants, sourds ou muets peuvent communiquer avec l'entreprise en se servant d'un téléscripateur par l'intermédiaire du Service de relais Bell. En pareil cas, un représentant de Bell communique avec Hydro-Québec et agit à titre d'interprète pour le client.

Formation

Afin de maintenir la qualité des services offerts à toute notre clientèle, les employés de la vice-présidence – Services à la clientèle reçoivent une formation de pointe sur l'approche client.

Aucune formation spécifique n'est requise pour traiter avec la clientèle qui utilise le centre de relais Bell.

Satisfaction

Des sondages mensuels permettent à l'entreprise de connaître le degré de satisfaction de ses clients par rapport à des éléments comme la courtoisie, la souplesse et la compétence des employés.

Au cours des années 2005 à 2008, la direction – Centre de relation clientèle, responsable du traitement des plaintes téléphoniques et écrites, n'a reçu aucune plainte au sujet des services offerts aux personnes handicapées. Cela semble confirmer que le service actuel répond aux besoins de cette clientèle.

4.3 Mesures envisagées

Pour le moment, aucune mesure spécifique n'est prévue étant donné que l'entreprise n'a reçu ni plaintes ni demandes en rapport avec l'accès aux services qu'elle offre aux personnes handicapées. L'entreprise continuera donc à assurer le même service de qualité, tout en tenant compte des caractéristiques des personnes ayant une déficience et en s'y adaptant au besoin.

5. Intégration en emploi

5.1 Responsabilité

Le volet intégration en emploi est sous la responsabilité de la direction – Expertise et stratégies corporatives en ressources humaines, qui est également chargée de l'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* (L.R.Q., c. A-2.01). Voici le mandat de cette direction :

- élaborer la stratégie de gestion de la diversité de l'entreprise ;
- coordonner l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi à Hydro-Québec ;
- représenter l'entreprise auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ;
- coordonner la préparation du programme d'accès à l'égalité en emploi et transmettre ce programme à la Commission ;
- rendre compte des progrès à la Commission.

En 2005, l'unité Relève et développement de la main-d'œuvre a mis sur pied un projet de gestion de la diversité, qui inclut l'intégration professionnelle des personnes handicapées. Ce projet fait partie du *Plan stratégique 2006-2010* d'Hydro-Québec.

5.2 Situation actuelle

Depuis le 1^{er} avril 2001, Hydro-Québec est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*. L'entreprise s'est donc employée à franchir les étapes prévues par cette loi pour les groupes cibles suivants : femmes, autochtones, personnes handicapées, minorités ethniques et visibles.

Depuis six ans, les candidats ayant une déficience qui postulent un emploi à Hydro-Québec peuvent faire connaître leurs besoins particuliers pour les tests et les entrevues. L'entreprise peut ainsi adapter le modèle des tests auxquels sont soumis les candidats qui ont une déficience auditive ou visuelle ou un problème d'élocution. Bien qu'Hydro-Québec n'ait pas encore de programme d'accès à l'emploi conçu spécifiquement pour les personnes handicapées, l'entreprise a tout de même embauché des personnes ayant une déficience motrice, intellectuelle ou auditive au cours des dernières années.

Depuis juillet 2005, la section *Carrière* de notre site Web comporte une question d'auto-identification. Ainsi, les personnes handicapées et les autres groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi peuvent s'identifier.

À l'automne 2006, nous avons fait le recensement des personnes handicapées parmi nos employés. Le rapport de l'effectif a été transmis à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse le 15 décembre 2006.

De plus, Hydro-Québec s'est jointe à un réseau d'échange composé d'entreprises et du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) dont le but est de partager des solutions pour recruter et maintenir en emploi les personnes handicapées. Dans le cadre des activités de ce réseau, Hydro-Québec a participé, pour la première fois, à la journée contact permettant à des personnes handicapées de rencontrer des employeurs.

Enfin, l'année 2008 a été consacrée à l'amorce de l'élaboration du programme d'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, les autochtones et les minorités ethniques et visibles, groupes ciblés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi pour lesquels nous avons reçu les taux de disponibilité.

5.3 Mesures envisagées

Les mesures prévues en 2008 sont reportées en 2009, afin que nous puissions intégrer les orientations et les outils définis par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Au début de l'année 2009, l'équipe de travail du projet de la Diversité suivra une formation qu'offre la Commission sur le groupe cible des personnes handicapées. Nous analyserons nos politiques et nos pratiques en ressources humaines à l'aide des outils fournis par la Commission. Dès qu'elle recevra les taux de disponibilité de la Commission, Hydro-Québec élaborera le programme d'accès à l'égalité en emploi pour les personnes handicapées.

De plus, Hydro-Québec établira des stratégies de promotion de ses emplois afin d'attirer plus de candidats représentant les groupes ciblés par la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*.

6. Approbation et diffusion

Le *Plan d'action pour les personnes handicapées 2009* a été approuvé par M. Thierry Vandal, président-directeur général d'Hydro-Québec. Conformément aux exigences de l'Office des personnes handicapées du Québec, ce plan d'action sera transmis aux 23 300 employés de l'entreprise par l'entremise du site intranet et il sera affiché sur le site Web (www.hydroquebec.com) en date du 17 décembre 2008.

Conclusion

Hydro-Québec poursuivra ses efforts pour restreindre les obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui subsistent dans l'entreprise, pour fournir des services adéquats à sa clientèle et pour prévenir tout nouvel obstacle. Pour y arriver, l'entreprise a mis en place tous les mécanismes nécessaires afin d'assurer la mise en œuvre puis le suivi du *Plan d'action pour les personnes handicapées 2009* de manière à atteindre les objectifs visés.

L'entreprise est persuadée de pouvoir continuer à favoriser l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées grâce aux mesures existantes et à celles qu'elle adoptera au cours de la prochaine année.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du Plan d'action pour les personnes handicapées 2009 d'Hydro-Québec, communiquez avec M^{me} Hélène Paradis, conseillère – Conditions et relations du travail, au 514 289-2211, poste 3857.