



Bilan de mi-parcours – Plan d'action d'Hydro-Québec à l'égard des personnes handicapées 2021-2022

Soumis à l'Office des personnes handicapées du Québec
Février 2022



Table des matières

Introduction	3
1. Promotion visant à prévenir les situations de discrimination	4
2. Accessibilité des services	4
3. Accessibilité au travail	5
4. Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations	7
5. Accessibilité de l'information et des documents	10
6. Approvisionnement en biens et services	13
7. Adaptation aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile)	14
8. Sensibilisation, information et formation du personnel	15
En conclusion	17

Introduction

À Hydro-Québec, nous travaillons à créer une culture rassembleuse où chaque décision que nous prenons, chaque geste que nous posons, contribue à faire de notre entreprise un milieu de travail inclusif où chacun, peu importe sa différence, a l'opportunité de se réaliser et d'atteindre son plein potentiel.

Plus encore, nous accueillons la diversité et célébrons la richesse qu'elle apporte. À preuve, ce bilan de mi-parcours qui présente l'état d'avancement des différentes initiatives du [Plan d'action d'Hydro-Québec à l'égard des personnes handicapées 2021-2022](#).

Bonne nouvelle : nous sommes confiants que nous pourrons tenir 100 % de nos engagements ! Déjà, 27 % d'entre eux ont été réalisés (A), 58 % sont en cours et relèvent souvent de pratiques continues (EC) et à peine 15 % n'ont pas encore commencé (NC).

De plus, la volonté de l'entreprise se dévoile et s'enrichit de nouvelles collaborations, de sorte que quelques initiatives s'ajoutent à nos engagements initiaux. Nous prenons soin de les mentionner dans ce bilan (voir les encadrés).

1. Promotion visant à prévenir les situations de discrimination

- a. Actualiser le portrait des effectifs (NC)
 - i. La campagne de sensibilisation à l'importance de l'autodéclaration est reportée à 2022.
- b. Collaborer avec les syndicats et la direction principale – Santé, sécurité et environnement (EC)
 - i. La collaboration avec ces partenaires prend différentes formes. Une rencontre avec le regroupement des principaux syndicats était prévue en 2021, mais elle a été déplacée au début de 2022. Le rapport de 2022 témoignera des travaux effectués. Nous pouvons déjà confirmer qu'un comité consultatif sera mis en place ; il réunira un représentant de chacune des entités syndicales et travaillera avec l'équipe Équité, diversité et inclusion dans différents dossiers faisant l'objet de préoccupations communes. Quant aux relations avec la direction principale – Santé, sécurité et environnement, des séances de travail ont déjà permis l'instauration d'une collaboration plus étroite dans des dossiers précis de même que pour l'évaluation des besoins d'accommodement.

2. Accessibilité des services

- i. En 2021, 47 factures ont été traduites en braille à la demande de clients, et nous n'avons reçu aucune plainte provenant de clients en situation de handicap (EC).

3. Accessibilité au travail

- a. Accompagnement durant les stages d'été pour étudiants (EC)
 - i. Encore cette année, Hydro-Québec avait à cœur d'offrir une expérience de travail aux étudiants et étudiantes qui vivent avec un handicap. Plus de 22 stages ont eu lieu au cours de l'été 2021. Maintenant que l'entreprise a une ressource spécialisée qui se consacre aux dossiers liés aux handicaps, nous pouvons offrir un accompagnement approprié tant aux gestionnaires qu'aux étudiants. À titre d'exemple, des ateliers sur des thèmes variés (communication, travail d'équipe, aspects administratifs, etc.) ont été proposés aux stagiaires. Ces derniers ont également obtenu le soutien nécessaire ainsi que les accommodements convenant à leur état. Les gestionnaires et les équipes, pour leur part, ont profité de rencontres d'information visant à démystifier certains handicaps ainsi que de formations leur procurant une meilleure compréhension des besoins des étudiants.

- b. Programme d'employabilité pour les personnes en situation de handicap peu ou non scolarisées (A)
 - i. Ce programme a vu le jour à titre de projet pilote. Nous avons constaté la nécessité d'un accompagnement étroit des équipes afin de favoriser l'intégration de la personne présentant des besoins particuliers et de développer des stratégies pour assurer la réalisation des tâches confiées. Six ressources ont eu l'occasion de participer au programme durant environ six mois. L'organisme L'Étape, établi à Montréal et à Laval, nous a accompagné tout au long du projet pilote, et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal nous accompagne encore aujourd'hui. Bien qu'Hydro-Québec soit résolument favorable à la poursuite de la démarche, ni les ressources internes actuelles ni le contexte de pandémie ne permettent d'étendre le projet pour le moment. Pour plus d'information sur le projet pilote, on peut consulter la vidéo [Projet pilote – Programme d'employabilité pour personnes en situation de handicap et peu scolarisées](#).

En collaboration avec L'Étape de Montréal et de Laval, nous avons proposé un mandat d'écriture et d'infographie à une professionnelle scolarisée ayant de la difficulté à intégrer le marché de l'emploi, en vue de souligner la Journée internationale des femmes de 2021. Cette personne a préparé une série de cartes virtuelles que les employés et employées ont pu offrir à des collègues à cette occasion.

c. Révision des pratiques de dotation (EC)

- i. Quand une personne déclare sa situation de handicap, elle a potentiellement besoin de mesures d'accommodement ou d'accompagnement pour réaliser ses tests à l'embauche ou passer l'entrevue. Nous veillons à ce que chaque candidat ou candidate ait l'attention nécessaire afin de pouvoir bien témoigner de ses intérêts et compétences et nous indiquent le plus tôt possible ses besoins particuliers. À compétence égale, une candidature de personne en situation de handicap doit être mise en lumière selon les directives visant à réduire la discrimination en emploi. En 2021, nous avons chargé un conseiller en acquisition de talents, dans un contexte d'augmentation de ses compétences, de revoir et de déployer des pratiques de dotation qui favoriseront la venue et le maintien en emploi d'un plus grand nombre de ressources compétentes en situation de handicap. Ainsi, au cours de l'année, 22 personnes ayant un handicap ont joint les rangs de l'entreprise, en comparaison de 10 en 2020. De plus, une professionnelle accompagne les gestionnaires et leurs équipes afin de trouver les accommodements appropriés et de former les équipes sur les besoins particuliers de ces ressources, au besoin.

En 2021, nous avons mis en place un réseau de collaboration de plusieurs entreprises avec l'objectif de partager nos expertises et les meilleures pratiques. Nous profitons aussi d'un réseau d'experts provenant de centres de réadaptation et d'organismes spécialisés qui nous permet de mieux répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap.

d. Principe d'accommodement (NC)

- i. Les activités prévues dans le plan d'action en ce qui concerne le principe d'accommodement ne sont pas commencées.

e. Collaboration avec les partenaires syndicaux pour les employés et employées avec des restrictions (EC)

- i. Les travaux amorcés en 2021 ont principalement visé une meilleure compréhension des façons de faire existantes. Ils sont le fruit d'un partenariat avec des représentants du syndicat des employés de métiers spécialisés en droits de la personne, de l'unité Services-conseils opérationnels et présence au travail, et de la direction principale – Santé, sécurité et environnement. Nous déterminerons les points à améliorer et préciserons les contributions des parties prenantes en 2022. Suivront une série de consultations et le dépôt de recommandations auprès des principales parties prenantes.

-
- f. Assouplissements administratifs (EC)
 - i. Quelques embauches, en 2021, de ressources nécessitant d'importants accommodements nous permettent de rassembler des observations tout en offrant les services nécessaires. Nous souhaitons établir les principaux enjeux auxquels font face les gestionnaires et les unités qui accueillent ces ressources. Nous en tirerons des recommandations ayant pour but de rassembler les conditions gagnantes de la venue et du maintien d'un plus grand nombre de ressources issues de ce groupe sous-représenté.
 - g. Imputabilité et accueil de nouvelles ressources (EC)
 - i. Les projets pilotes en cours visent à proposer une contribution transversale de l'ensemble des directions de l'entreprise. Ce degré d'engagement ne peut être obtenu sans d'abord mettre en place des solutions pérennes de soutien tant pour les employées et employés concernés que pour les directions. L'analyse des données disponibles, les nombreuses observations sur le terrain et le recensement des demandes spéciales alimentent nos réflexions en vue de la proposition de recommandations.

4. Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations

En plus des engagements initialement pris, la direction – Gestion des immeubles et services industriels fait un pas significatif vers l'exemplarité. Elle travaille actuellement avec Société Logique, un organisme reconnu spécialisé en accessibilité universelle, afin de cerner les possibilités d'amélioration de l'immeuble situé au 8181, avenue de l'Esplanade, et de ceux du Pôle Rive-Sud (Brossard). Les audits ont été réalisés en 2021. Le rapport qui en découlera sera déposé en février 2022 et proposera des correctifs aux deux endroits. **Cette démarche paraît suffisamment concluante à la direction pour qu'elle applique désormais des critères de conception améliorés afin d'être exemplaire dans les prochains projets de réfection.**

a. Travaux réalisés (EC)

i. Voici la liste des travaux effectués en 2021 dans la perspective de mise en œuvre de parcours sans obstacles :

- installation d'ouvre-portes automatiques à Rimouski, à Baie-Comeau et à Joliette ;
- ajout d'une rampe d'accès à Baie-Comeau ;
- installation d'un stroboscope d'alarme incendie au poste du Bout-de-l'Île pour un employé malentendant ;
- motorisation des portes de l'entrée principale d'immeubles à Sainte Julie et à Laval (rue Michelin) ;
- remplacement d'escaliers par une rampe d'accès à l'immeuble de l'avenue de l'Esplanade, à Montréal.

b. Liste de ressources et d'organismes (NC)

i. L'établissement d'une liste de ressources et d'organismes n'est pas commencé.

c. Formation des aménagistes (EC)

i. Une formation comprenant un volet sur les critères d'accessibilité universelle a été offerte à une quinzaine d'aménagistes. Elle sera enrichie en fonction du contenu du rapport d'audit qui sera préparé par l'organisme Société Logique.

d. Planification de la réfection du siège social (EC)

i. Les travaux de réfection majeure prévus au siège social d'Hydro-Québec tiendront compte des critères de conception améliorés issus de l'audit réalisé par Société Logique. Le projet est à l'étape de la conception (jusqu'en 2023).

e. Accessibilité de l'Électrium (A)

i. Les travaux retenus ont été achevés à l'automne 2021 à la satisfaction de l'équipe Accueil et visites.

f. Accessibilité des installations de la Rivière-des-Prairies et de Beauharnois (EC)

i. Aux installations de la Rivière-des-Prairies, tous les travaux ont été exécutés, sauf ceux qui touchent l'accessibilité des toilettes ; ces dernières interventions auront lieu avant le début des visites du grand public. Aux installations de Beauharnois, il ne reste qu'à terminer l'installation de pictogrammes.

g. Nouveau mandat d'analyse d'accessibilité aux aménagements de la Côte-Nord (NC)

- i. L'analyse n'est pas commencée. Les centrales Manic 5, Jean-Lesage et de la Romaine 1 seront évaluées d'ici novembre 2022.

Forts des recommandations faites par l'organisme Kéroul dans le passé, nous avons accordé en 2021 un nouveau mandat pour l'évaluation d'installations supplémentaires : aménagement Robert-Bourassa (Robert-Bourassa et La Grande 1), Première Chute, siège social et Shawinigan 2. Les recommandations de Kéroul sont en cours d'examen et un calendrier sera soumis au cours des prochaines semaines.

En plus des engagements prévus et réalisés dans le cadre du plan d'action 2021-2022, Hydro-Québec souhaite rendre les visites d'installations de plus en plus accessibles à tous les visiteurs en vue d'en augmenter l'impact sur les communautés. Elle a notamment fait appel à l'organisme Autisme Laval pour guider sa démarche. Un projet pilote est d'abord prévu à la centrale de la Rivière-des-Prairies de mai à septembre 2022. Selon les observations et les recommandations d'Autisme Laval, le projet sera étendu aux autres installations où nous accueillons des visiteurs. La portée potentielle du projet couvre les 15 installations de l'entreprise faisant l'objet de visites, soit un volume de 84 000 visiteurs (selon les données de 2019) provenant du grand public, du milieu scolaire et du milieu des affaires.

5. Accessibilité de l'information et des documents

- a. Ambassadeurs et ambassadrices de l'accessibilité (EC)
 - i. Une partie des équipes de communication est maintenant dotée d'ambassadeurs. D'autres s'ajouteront au cours de 2022.
- b. Offre d'ateliers aux créateurs et créatrices de contenu (EC)
 - i. Le contenu de cette formation est en cours d'élaboration. Les premières séances sont déjà planifiées en 2022.
- c. Offre de formations avancées aux superutilisateurs et superutilisatrices sur l'évolution des normes d'accessibilité (EC)
 - i. Voir le paragraphe b ci-dessus.
- d. Mandat d'audit des principales plateformes de communications numériques (A)
 - i. Nous avons confié ce mandat d'audit à l'entreprise Ciao Technologie, une experte en audits d'accessibilité du Web. Cette société nous accompagne durant les audits de grande envergure et agit aussi à titre de conseillère sur les refontes importantes.
- e. Enrichir la documentation de référence (EC)
 - i. Nous nous efforçons d'améliorer les descriptions de projets soumises aux fournisseurs externes afin qu'ils respectent pleinement nos normes d'accessibilité. Ces normes seront maintenues à jour sur une [page Web](#) accessible à tous.
 - ii. Cette page Web regroupe les [principaux engagements sur l'accessibilité du site Web d'Hydro-Québec](#) et servira de base documentaire, y compris pour nos fournisseurs externes.
- f. Proposer à des employés et employées en situation de handicap de s'inscrire à des groupes d'études et de tests (NC)
 - i. Cette activité n'est pas commencée.

-
- g. Doter les développeurs et développeuses des TI et d'Internet de meilleurs outils d'analyse des pages Web et du code source (A)
 - i. Les développeurs et développeuses du site Web informationnel ont partagé leurs outils d'analyse des pages Web avec ceux des TI afin de mener des analyses plus solides de l'accessibilité Web.
 - h. Documenter les normes techniques d'accessibilité pour les développeurs et développeuses (A)
 - i. Les [normes techniques d'accessibilité](#) ont été mises à jour. La [documentation](#) est maintenant disponible pour chaque équipes de communication.
 - i. Offrir des formations techniques externes et obtenir des certifications (EC)
 - i. Les options possibles sont en cours d'analyse.
 - j. Mettre en place des mesures de performance et fixer des objectifs (NC)
 - i. Cette activité n'est pas commencée.
 - k. Poursuivre la sensibilisation des édimestres (A)
 - i. Toute l'équipe technique du site Web informationnel est fortement sensibilisée à l'application des normes d'accessibilité au quotidien.
 - l. Mettre en place un lecteur vidéo conforme aux normes d'accessibilité (EC)
 - i. Hydro-Québec utilise surtout le lecteur de YouTube, intégré à son site Web selon les normes applicables. Les sous-titres sont directement créés par YouTube. L'objectif poursuivi est que les créateurs de contenus vidéo fournissent le fichier de retranscription des voix de façon à avoir des sous-titres viables et de qualité. Ces sous-titres permettront la bonne compréhension de l'information liée aux vidéos YouTube, aux vidéos hébergées sur notre site Web et aux fichiers audio.
 - m. Maintenir l'offre de formation aux nouveaux employés et employées (EC)
 - i. Deux de nos ressources sont chargées de la simplification du contenu éditorial. Nous cherchons aussi à enrichir [nos guides](#) destinés aux équipes de création de contenu, de graphistes et de développement et conception d'expérience utilisateur (UX) et d'interface utilisateur (UI).

-
- n. Poursuivre la veille (A)
 - i. Les équipes Web exercent une veille continue de l'application des normes d'accessibilité et des bonnes pratiques dans ce domaine.
 - o. Évaluer et mettre en place les nouvelles normes et nouveaux critères (EC)
 - i. Le site Web informationnel est en cours de refonte selon de nouvelles normes graphiques. Une nouvelle version du code source sera à l'œuvre dans le système graphique prévu. Néanmoins, le site existant respecte déjà les normes d'accessibilité Web WCAG 2.0 de même que les particularités liées au nouveau standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI). L'intention derrière ces refontes est de respecter les normes WCAG 2.1, plus avancées, et de préparer l'avenir dans une section réservée du système graphique.
 - p. Améliorer les fonctionnalités de site Web (A)
 - i. Nous nous conformons actuellement aux normes SGQRI et WCAG 2.0, et nous efforçons d'améliorer continuellement les fonctions d'accessibilité de notre site Web informationnel. Ces normes sont maintenues au cours des refontes et des mises à jour.
 - q. Appliquer les normes à l'occasion des refontes et des mises à jour (A)
 - i. L'objectif de la refonte en profondeur de notre site Web est de respecter les normes WCAG 2.1, y compris les critères supplémentaires précisés au paragraphe o ci-dessus.
 - r. Utiliser des gabarits de contenu structurés pour la création de documents téléchargeables (EC)
 - i. Les travaux effectués jusqu'ici ont surtout touché les fichiers Word, Excel et PDF.
 - s. Veiller à ce que les fournisseurs de production audiovisuelle et de design graphique respectent les normes d'accessibilité (EC)
 - i. Nos services multimédias et de design graphique sont déjà sensibilisés aux normes d'accessibilité du Web. Des efforts sont déployés pour assurer l'application de ces normes par nos partenaires externes.

6. Approvisionnement en biens et services

- a. Déterminer les produits et les critères d'achat, puis développer un outil tenant compte des principes d'accessibilité (EC)
 - i. Les principaux critères d'accessibilité universelle à considérer ont été déterminés. Nous sommes en voie d'établir les catégories d'achat correspondant à chacun de ces critères. Les prochaines étapes en vue d'un approvisionnement accessible s'échelonneront tout au long de 2022 : état des lieux, critères de sélection, exigences, devis techniques par catégorie d'achat, etc. Nous créerons un outil de suivi des actions menées en faveur de l'approvisionnement accessible et souhaitons élaborer des indicateurs annuels pour nous assurer que les enjeux associés aux personnes handicapées sont pris en compte.
- b. Intégrer les principes d'inclusion et d'accessibilité du gouvernement du Québec (NC)
 - i. Bien que nous attendions la nouvelle politique du gouvernement du Québec sur l'approvisionnement écoresponsable, des démarches sont en cours afin d'intégrer des principes d'inclusion et d'accessibilité à l'approvisionnement.
- c. Assurer la prise en compte des enjeux des personnes handicapées dans les acquisitions de biens et services (EC)
 - i. Nous sommes en train d'élaborer un questionnaire destiné aux fournisseurs qui nous permettra de tenir compte de certains critères d'engagements en équité, diversité et inclusion dans la sélection de ceux-ci. De plus, des stratégies ont été mises en place pour favoriser les entreprises d'économie sociale.

7. Adaptation aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile)

- a. Offrir des outils ou du mobilier adaptés au personnel en situation de handicap qui travaille à domicile (A)
 - i. La mesure facilitant l'accès aux outils ou au mobilier adaptés en télétravail s'est poursuivie durant cette seconde année de pandémie. Nous serons en mesure de quantifier les demandes reçues et réglées à la fin de 2022.
- b. Maintenir un environnement de travail sain grâce à la proposition d'une programmation santé et mieux-être (EC)
 - i. Deux principaux projets sont en cours :
 - Un réseau de pairs aidants pour les gestionnaires a été mis en place au printemps 2021, dans le cadre de la campagne Santé globale. Plus de 20 gestionnaires ont reçu une formation de 10 heures, suivie de rencontres de partage d'expérience, afin d'offrir un soutien à leurs pairs. En 2021, six demandes de soutien ont été traitées. Les pairs aidants ont également fait la promotion de ce service au sein de leurs équipes de gestion.
 - Un nouveau projet de santé globale couvre l'ensemble des aspects de la santé, contrairement à la précédente campagne, qui abordait uniquement la santé psychologique. Il cible les sphères de la santé physique, psychologique, sociale et financière. Quatre thématiques seront proposées : se réinventer ; comprendre son cerveau ; les saines relations ; la vitalité et l'équilibre. Dans le contexte actuel de pandémie et de tous les changements auxquels l'entreprise est exposée, nous veillons à adapter les outils au vécu des employés et employées. Chacune des thématiques (durée d'environ 2 mois) inclut des fiches ressources, des activités d'équipe, des vidéos, des conférences ainsi que des astuces santé.

8. Sensibilisation, information et formation du personnel

- a. Tenir la deuxième édition de la Semaine de l'inclusion (EC)
 - i. La Semaine de l'inclusion est l'occasion de mettre en valeur des personnes de talent. Les caractéristiques cognitives ou physiques des membres de nos équipes sont synonymes de créativité et de performance quand l'environnement est adapté et que les tâches sont en concordance avec leurs forces et leurs compétences. Ce message a été transmis à plus de 1 200 employés et employées qui ont visionné les confidences faites par 5 employés à Philippe Laprise, dans une atmosphère intime et ludique. Voici quelques réactions de participants : « Je trouvais qu'il y avait une profondeur et une authenticité dans les échanges. On s'intéresse vraiment aux gens » ; « J'ai BEAUCOUP apprécié le fait que l'on touche au handicap de santé mentale, car ce ne sont pas seulement les handicaps physiques qui touchent les milieux de travail » ; « Pour les handicaps non visibles, je crois qu'il serait très pertinent de revenir sur les impacts positifs que cette activité a eus sur tous. Mais surtout les personnes qui n'osent pas en parler par peur de représailles. Moi, j'en suis une, j'ai hâte à l'année prochaine afin d'y reparticiper et je souhaite oser en toute confiance me déclarer comme personne avec un handicap non visible ».
- b. Poursuivre, à titre consultatif, la formation de petits groupes par catégorie de handicap (EC)
 - i. Plusieurs services ont la volonté d'être plus inclusifs dans leurs pratiques et le personnel possède des expertises dans plusieurs domaines (TI, communications, ressources humaines etc.). La consultation des groupes présentant des situations de handicap est essentielle pour capter les besoins et mettre à l'épreuve ce qui est proposé. Ainsi, un employé ou une employée présentant une surdité, une faible vision ou d'autres besoins particuliers peut mettre en lumière les qualités et les lacunes d'un processus, d'un logiciel, d'une interface ou autre.
- c. Proposer des tables de concertation composées d'employés et employées en situation de handicap pour échanger librement sur certains enjeux (EC)
 - i. Afin d'améliorer les processus et les façons de faire à Hydro-Québec, plusieurs membres de nos équipes ont manifesté un vif intérêt à participer à des tables de concertation. Ces espaces de collaboration permettent d'améliorer les pratiques et d'innover, souvent au bénéfice de l'ensemble du personnel. En 2021, près d'une centaine de collègues ont participé à ces échanges.

-
- d. Offrir du contenu de formation et d'information sur le site intranet Équité, diversité et inclusion (EC)
 - i. Le site intranet Équité, diversité et inclusion deviendra certainement une source d'information de référence sur la diversité cognitive et physique, sur les différents programmes de l'entreprise, sur le matériel de soutien destiné aux gestionnaires, sur les initiatives du personnel et sur les activités de communication. La première page du site a été créée en 2021 et des outils d'information (vidéos, fiches, etc.) s'y trouvent déjà. Des contenus supplémentaires seront déployés au fil du temps.
 - e. Mettre en place des couloirs de services internes pour mieux répondre aux besoins (A)
 - i. De nouveaux projets et l'arrivée de nouvelles ressources exigent parfois de nouveaux processus administratifs. Nous avons agi en ce sens pour le service de la paie et les feuilles de présence, par exemple en établissant un couloir de services destiné à mieux répondre aux besoins particuliers des membres du personnel. Le groupe – Technologies de l'information et des communications s'est aussi sérieusement investi dans la mise en place d'un tel couloir pour répondre rapidement et efficacement à des demandes de produits ou services moins courants.
 - f. Sensibiliser les gestionnaires et le personnel des centres de relations clientèle aux biais inconscients (A)
 - i. Tous les cadres de la direction principale – Expérience client, vente et fidélisation, soit plus de 96 gestionnaires, ont été sensibilisés aux biais inconscients.
 - g. Offrir aux agents et agentes des Services à la clientèle une habilitation spécialisée sur les handicaps (A)
 - i. Les connaissances relatives au soutien des personnes en situation de handicap ont évolué au cours des dernières années. Nous avons ainsi mis à jour la formation sur le traitement des demandes des personnes en situation de handicap. L'autoformation de plus de 45 minutes que nous avons préparée à cette fin s'appuie sur les résultats de la consultation d'une vingtaine de personnes vivant un handicap. De plus, des membres de nos équipes de première ligne ont contribué à enrichir les contenus à l'aide d'exemples de situations concrètes déjà rencontrées. Ce matériel sera utilisé dans le cadre des formations offertes au personnel des Services à la clientèle.

En conclusion

Nous espérons que ce bilan de mi-parcours démontre bien l'état d'avancement des initiatives en cours. À Hydro-Québec, nous sommes guidés par la volonté d'humaniser nos pratiques d'affaires et de faire en sorte que chaque personne soit au centre des décisions qui la concernent en tenant compte de ses besoins, capacités et compétences. Nous avons pu constater que les efforts déployés ont un impact sur le personnel visé et nous sommes fiers de contribuer ainsi à faire la différence.

© Hydro-Québec
Groupe - Talents, culture et évolution
Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal - 1^{er} trimestre 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-91133-3 (PDF)
2022G170F

