



Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

Soumis à l'Office des personnes handicapées du Québec
Septembre 2021



Introduction

Le contexte de la pandémie nous a mis devant la nécessité de clarifier certaines orientations pour assurer un traitement équitable aux personnes composant avec des réalités particulières. Ayant des besoins spéciaux pour des raisons de santé et bénéficiant d'aménagements spécifiques dans les locaux de l'entreprise, ces personnes peuvent dorénavant obtenir un accommodement approprié à la maison s'ils en font la demande. Il en va de même pour celles qui développent une condition médicale particulière en télétravail.

Encore cette année, l'entreprise soutient financièrement certaines activités sportives, dont le Défi sportif AlterGo et Parasports Québec pour les finales de basketball en fauteuil roulant. Elle offre aussi un soutien important au Conseil québécois des entreprises adaptées, qui permet à des dizaines de personnes handicapées de trouver un emploi.

Comme prévu en 2019, nous avons modifié le formulaire en ligne de demande de dons et de commandites à Hydro-Québec. Nous avons ajouté une question portant sur la présence ou non d'une politique d'inclusion de l'organisme demandeur. Un message portant sur les bienfaits de l'inclusion et d'une culture rassembleuse apparaît dorénavant automatiquement à l'écran lorsque le demandeur répond « non » à la question. Nous souhaitons, par cette intervention, démontrer l'importance que nous accordons à l'inclusion.

Les 125 dernières demandes reçues nous indiquent que 70 % des organismes ont, effectivement, une politique qui régit les pratiques en matière de recrutement et de gestion événementielle.

Bilan des mesures prises dans le cadre du plan d'action 2019-2020

Obstacle 1

L'accessibilité du site intranet destiné au personnel est inégale.

Objectif 1.1

Utiliser des gabarits répondant aux normes d'accessibilité Android et iOS.

- > **Engagement 1.1.1** : Utiliser les nouveaux gabarits qui respectent les normes d'accessibilité et qui sont compatibles avec les appareils mobiles, et en faire la promotion auprès des édimestres pour faire migrer les pages Web dans ces nouveaux gabarits.

Résultat : Les contenus de plus d'une trentaine de projets ont migré ou sont en cours de migration vers un gabarit compatible avec les appareils mobiles.

Objectif 1.2

Diffuser de l'information sur l'accessibilité sous forme d'ateliers et de bulletins à l'intention des édimestres.

- > **Engagement 1.2.1** : Continuer d'expliquer les normes d'accessibilité à respecter lors des ateliers offerts aux édimestres.

Résultat : Dix-neuf formations WSM lors desquelles l'accessibilité WEB a été abordée à l'intention de quatre-vingts participants et participantes.

- > **Engagement 1.2.2** : Continuer d'intégrer dans les bulletins destinés aux édimestres une section sur les bonnes pratiques en matière d'accessibilité.

Résultat : Aucun bulletin n'a été publié cette année, en bonne partie à cause de la pandémie.

Objectif 1.3

Implanter une nouvelle plateforme vidéo pour les pages intranet et répondant aux normes d'accessibilité.

- > **Engagement 1.3.1** : Mettre en place une nouvelle plateforme vidéo (y compris un lecteur) qui respecte les normes d'accessibilité (p. ex. : une plateforme qui permet l'affichage des sous-titres).

Résultat : Travaux préparatoires amorcés en 2019, mais interrompus en 2020 à cause de la pandémie. La nouvelle plateforme sera déployée progressivement en 2021. Cet engagement sera reconduit en 2021-2022.

Obstacle 2

L'accessibilité du site Web de l'entreprise est inégale.

Objectif 2.1

Accorder plus d'importance à l'accessibilité des interfaces lors de l'acquisition de nouvelles plateformes informatiques.

- > **Engagement 2.1.1** : Acheter des plateformes informatiques qui respectent les règles d'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 AA.
Résultat : L'outil de participation publique Bang the Table a été acquis, bien qu'il ne réponde qu'en partie aux règles d'accessibilité. De plus, les formulaires d'abonnement et de désabonnement aux infolettres destinées aux clients résidentiels et d'affaires ont été audités.
- > **Engagement 2.1.2** : Demander, au besoin, un audit à un tiers pour vérifier la conformité des plateformes avec les normes d'accessibilité dans le processus d'achat.
Résultat : Aucun audit n'a été confié à un tiers à ce jour.
- > **Engagement 2.1.3** : Explorer des solutions pour contourner les obstacles à l'accessibilité dans le cas des plateformes déjà acquises, mais non conformes.
Résultat : L'exploration prévue n'a pu être concrétisée faute de ressources et de spécialistes en la matière.

Objectif 2.2

Consolider l'intégration des normes d'accessibilité dans le processus de production du site.

- > **Engagement 2.2.1** : Continuer d'offrir sur demande au personnel visé de la formation sur la structuration et la simplification de contenus ainsi que sur les normes d'accessibilité.
Résultat : Deux ateliers comptant une dizaine de participants et participantes ont été donnés en 2019-2020.
- > **Engagement 2.2.2** : Continuer d'exercer une veille de l'application des normes d'accessibilité du Web pour favoriser l'adoption de meilleures pratiques en la matière.
Résultat : Certains éléments qui ont une fonctionnalité dynamique (p. ex. : les cartes des projets de construction) ont été revus pour assurer une meilleure accessibilité. Néanmoins, les ressources sont insuffisantes pour répondre au volume.
- > **Engagement 2.2.3** : Offrir un atelier pour normaliser le processus de production de PDF accessibles dès la conception des contenus.
Résultat : Cet engagement sera reconduit en 2021-2022.

Objectif 2.3

Prioriser l'accessibilité dans nos communications avec nos clients.

- > **Engagement 2.3.1** : Concevoir une nouvelle version de l'Espace client en vue d'améliorer l'accessibilité des sections qui seront ultérieurement mises à jour.
Résultat : Une présentation sur l'accessibilité a été donnée à un groupe de responsables de projets et de conseillers et conseillères en processus d'affaires de la direction – Transformation clientèle afin de les sensibiliser à l'importance de tenir compte des besoins des clientèles visées. De nouvelles présentations sont prévues en 2021 pour inciter les autres ressources à prendre en considération la question. Ainsi, lorsqu'un projet lié à l'Espace client sera lancé, l'accessibilité à toutes les clientèles sera prise en compte.
- > **Engagement 2.3.2** : Présenter les factures destinées aux clients d'affaires en format PDF accessible.
Résultat : Ces factures sont conformes aux normes WCAG 2.0 AA, tout comme celles des clients résidentiels.

Objectif 2.4

Travailler dans une perspective d'amélioration continue de l'accessibilité.

Parallèlement aux engagements qui suivent, plusieurs démarches ont été entreprises par rapport à l'accessibilité. Tous les projets Web destinés aux clients d'Hydro-Québec qui ne répondent pas aux exigences d'accessibilité numérique doivent faire l'objet d'une dérogation expliquant les raisons pour lesquelles il y a non-conformité.

En 2019, un comité sur l'avancement de l'accessibilité aux communications regroupant une dizaine de conseillers et conseillères des unités administratives concernées a été créé.

Ce comité a pour principal mandat de définir des pistes de solutions afin d'aider Hydro-Québec à atteindre les objectifs du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* qui concernent les communications. Ainsi, les ambassadeurs et les ambassadrices doivent faire connaître les enjeux de l'accessibilité de même que les obligations et les engagements d'Hydro-Québec envers les personnes ayant des limitations visuelles, cognitives, auditives ou motrices, permanentes ou temporaires.

- > **Engagement 2.4.1** : Améliorer les différentes fonctionnalités du site Web en matière d'accessibilité (p. ex. : carrousels, cartes accompagnées de listes, simplification des menus).
Résultat : Plusieurs améliorations ont été apportées pour respecter les règles WCAG 2.0 AA. Cependant, certaines problématiques n'ont toujours pas été résolues, mais devraient être examinées.
- > **Engagement 2.4.2** : Continuer de mettre en application les normes d'accessibilité lors des refontes, des mises à jour et de l'entretien des pages Web.
Résultat : Bien qu'il y ait encore beaucoup de sensibilisation à faire, il faut mentionner les efforts déployés par plusieurs ressources.

Obstacle 3 L'accessibilité aux emplois est insuffisante.

Au 31 décembre 2020, Hydro-Québec comptait, au sein de son personnel permanent, 115 employés et employées ayant déclaré avoir un handicap, ce qui correspond à une représentativité de 0,6 % du total de l'effectif.

Aussi, nous n'avons reçu qu'une seule démission d'une personne handicapée en 2020, tout comme en 2019, ce qui, toutes proportions gardées, est inférieur à la représentation générale de ce groupe d'employés.

Comparaison 2019-2020 de l'accès à l'emploi des personnes handicapées

	2019	2020	Variation
Représentation globale (personnes avec un handicap)	111	116	↑
Candidatures reçues	397	627	↑
Dossiers présélectionnés	112	173	↑
Entrevues	18	19	↑
Embauches	8	8	=

Données extraites en janvier 2020 pour les données de 2019 et en janvier 2021, pour les données 2020. Les stagiaires sont exclus.

Objectif 3.1

Augmenter le nombre d'employés et d'employées composant avec un handicap au sein de l'entreprise.

Bien que le nombre d'embauches soit insuffisant, plus de 530 personnes de l'entreprise composent avec des restrictions permanentes, condition médicale à l'appui. La plupart du temps, ces restrictions nécessitent un accommodement relativement aux tâches ou encore une réaffectation dans un emploi compatible. Parmi ces restrictions, certaines sont notamment auditives, cognitives, psychologiques ou liées à la vue. La grande majorité de ces personnes ne souhaitent pas s'auto-identifier comme ayant un handicap.

À la fin de l'année 2020, la vice-présidence – Ressources humaines a embauché un spécialiste à qui elle a confié le mandat exclusif de revoir les pratiques, les programmes actuels à l'égard des personnes handicapées ainsi que d'offrir un meilleur accompagnement, tant aux gestionnaires qu'au personnel visé. Cette ressource nous offre les moyens de nos ambitions.

- > **Engagement 3.1.1** : Suivre, sur une base trimestrielle, les cibles et les indicateurs associés à la représentativité du personnel handicapé dans chacun des domaines d'activité stratégiques.
Résultat : Trimestriellement, le nombre d'embauches effectuées en collaboration avec des ressources issues des groupes sous-représentés est accessible aux dirigeants des grandes organisations. Ces indicateurs permettent de suivre la progression d'une période à l'autre pour l'ensemble de l'entreprise.
- > **Engagement 3.1.2** : Revoir les pratiques, au moment de la dotation, afin que les candidats et candidates avec un handicap soient systématiquement présélectionnés et que leur dossier soit analysé.
Résultat : Les modifications apportées à ce jour touchent particulièrement l'usage discriminant des tests psychométriques. Dorénavant, ces tests seront utilisés, mais non discriminants. Depuis décembre 2020, une ressource spécialisée intervient, sur demande, pour guider la démarche de dotation.
- > **Engagement 3.1.3** : Augmenter de 30 % le nombre de stages offerts aux étudiants et étudiantes en situation de handicap au sein de l'entreprise.
Résultat : La conjoncture de la dernière année n'a pas permis d'organiser autant de stages qu'au cours des premières années du programme. Seulement trois stages ont pu être offerts. On en dénombre toutefois un total de quinze ces deux dernières années. De plus, deux ex-stagiaires se sont joints à nos équipes au terme de leurs études, ce qui se traduit par un total de six ressources depuis la mise en place du programme de stages.
- > **Engagement 3.1.4** : Déterminer les domaines d'emploi où la représentativité des candidats et candidates handicapés est faible et proposer des stratégies d'attraction adaptées.
Résultat : Les candidats qui se sont identifiés comme « handicapés », bien que peu nombreux, surtout au sein des emplois du groupe Métier et des Technologues, sont présents dans la grande majorité des domaines d'activité de l'entreprise. Nous croyons que ce sont les ajustements à la façon dont ces dossiers sont analysés et représentés qui généreront des résultats plus satisfaisants.

Objectif 3.2

Obtenir un portrait plus juste du personnel d'Hydro-Québec ayant un handicap.

- > **Engagement 3.2.1** : Procéder à un recensement favorisant l'autodéclaration.
Résultat : En raison de la pandémie, la campagne de sensibilisation à l'importance de l'auto-identification est reportée à 2022.

Obstacle 4

La réalité des personnes handicapées est méconnue du personnel d'Hydro-Québec.

Objectif 4.1

Regrouper des personnes qui ont un handicap.

- > **Engagement 4.1.1** : Réunir le personnel sensible à la réalité des personnes handicapées et mettre sur pied un groupe partageant les mêmes affinités.
Résultat : En 2020, Hydro-Québec a consacré pour la première fois une semaine entière à l'inclusion. Elle a réservé une journée aux personnes handicapées durant laquelle certaines d'entre elles ont pu témoigner de leur réalité. De plus, un cadre supérieur s'est prêté au jeu en simulant une cécité complète durant toute la journée. Cette contribution a permis d'enrichir la conversation avec les personnes visées. Plus de 400 employés et employées ont visionné l'événement.

De plus, dans le cadre d'un exercice de conception créative, une vingtaine de volontaires ainsi qu'un président de division, ont discuté de la place qu'Hydro-Québec pourrait et devrait faire aux citoyens qui ont un handicap non ou peu scolarisés. Un résumé de cet exercice a été présenté lors de la semaine de l'inclusion et a suscité beaucoup de commentaires positifs relativement à la fierté et à la volonté de collaboration. La prochaine année devrait donc mettre à profit les retombées de cet exercice.

Objectif 4.2

Informier l'ensemble du personnel des bonnes pratiques d'accueil et d'intégration des personnes handicapées.

- > **Engagement 4.2.1** : Développer une boîte à outils dans l'intranet comprenant un recueil des meilleures pratiques, des formations et du matériel de sensibilisation (affiches, brochures, etc.).
Résultat : Le site intranet Équité, diversité et inclusion rassemblant les outils, les programmes et les coordonnées des personnes-ressources a été mis en ligne à l'été 2021.
- > **Engagement 4.2.2** : Diffuser le guide *Accueil et intégration en emploi pour personnes handicapées* afin de soutenir les gestionnaires au moment de l'embauche et de l'intégration d'une personne handicapée.
Résultat : Le Guide a été mis en ligne à l'été 2021.

Obstacle 5

Les accès aux lieux et aux environnements de travail ainsi que les accès aux biens et services ne sont pas tous adaptés.

Bien que ce qui suit ne corresponde pas à un engagement compris dans ce plan d'action, il nous apparaît important de partager les démarches entreprises pour améliorer l'accessibilité aux bornes de recharge destinées aux personnes à mobilité réduite. Les ajustements ont été possibles, grâce, entre autres, à la participation d'une personne ayant elle-même une mobilité réduite, et ce, que ce soit dans le cadre de discussions avec le fournisseur AddÉnergie et le personnel de la DET, mais aussi par l'intermédiaire de tests appropriés.

Des affiches intitulées « Priorité aux personnes à mobilité réduite » ont été conçues pour repérer les stationnements ayant la largeur exigée. Toutes les dalles de béton ont été reconfigurées en 2020 de telle manière que les équipements soient installés plus près et soient plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les bornes d'AddÉnergie ont été modifiées de façon que les pistolets et les écrans soient positionnés davantage vers l'avant et vers le bas. La plupart des bornes qui ont été installées cette année faisaient partie du lot. Les 160 bornes rapides seront toutes accessibles en 2021.

Finalement, l'entreprise s'efforce de faire en sorte qu'il y ait sur chaque site au moins une place de stationnement de 3 600 mm au lieu de 2 400 mm (dimension standard). Cette mesure permettra aux personnes à mobilité réduite de sortir aisément de leur véhicule et d'avoir l'espace nécessaire pour pouvoir se déplacer en fauteuil roulant, le cas échéant. Pour ce faire, un guide a été élaboré, et les responsables de la planification des sites ont été formés en conséquence. Partout où c'est possible (là où le partenaire nous autorise à utiliser trois places pour en aménager deux), on élargit les espaces de stationnement pour qu'ils soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Objectif 5.1*

Poursuivre la protection et la mise en valeur du patrimoine bâti, technologique et intangible de l'entreprise.

> **Engagement 5.1.1** : Poursuivre le suivi structuré des travaux réalisés dans les différents bâtiments d'Hydro-Québec dans le but d'offrir un environnement exempt d'obstacles, accessible et sécuritaire.

Résultat : Parmi les travaux réalisés en 2020, mentionnons :

1. l'aménagement d'une rampe d'accès extérieure et la réfection complète des salles de toilette de la section administrative du bâtiment situé au 175, chemin du Golf, à Drummondville ;
2. le réaménagement de la toilette de la section consacrée à la formation au 1400, rue Manic, à Chicoutimi ;
3. l'automatisation de trois portes au 15^e étage, la réfection des deux salles de toilette ainsi que l'installation d'une porte à ouverture automatique à l'édifice Jean-Lesage situé au 75, boul. René-Lévesque Ouest, à Montréal ;
4. l'installation de trois actionneurs de portes automatiques (bureau, salle de toilette et cafétéria) du bâtiment situé au 355, boul. Saint-Germain Ouest, à Rimouski ;
5. le réaménagement de deux postes de travail pour répondre aux besoins particuliers d'employés et d'employées de bureau au 1 800, boul. Saint-Germain Ouest, à Rimouski.

* Les objectifs ou engagements suivis d'un astérisque (*) renvoient à ceux du [Plan de développement durable 2020-2024](#) d'Hydro-Québec.

- > **Engagement 5.1.2** : Mettre en œuvre les actions et les correctifs recommandés par l'organisme Kéroul dans son rapport d'analyse 2017-2018 sur l'accessibilité de trois installations d'Hydro-Québec, soit les centrales de la Rivière-des-Prairies et de Beauharnois ainsi que l'Électrium.

Résultat : En raison de la pandémie, toutes les visites de ces installations ont été interrompues. Lors de la réouverture, en juillet dernier, on a concentré les efforts sur la conformité aux normes de sécurité afin d'assurer la protection des visiteurs et du personnel. Ces engagements seront donc reportés dans le cadre du plan 2021-2022.

Objectif 5.2*

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables.

L'approvisionnement responsable « prend en compte des critères sociaux et environnementaux dans l'optique d'un développement à long terme respectueux de l'environnement physique, social et économique* ».

- > **Engagement 5.2.1** : Offrir à tout le personnel de la direction principale – Approvisionnement stratégique une formation de sensibilisation au développement durable intégrant une section sur l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées.

Résultat : Quelque 120 responsables de dossiers de la direction principale – Approvisionnement stratégique ont reçu cette formation, y compris un volet sur l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées offerts par l'OPHQ, ce qui représente 90 % du personnel qui effectue des achats de biens et services.

- > **Engagement 5.2.2*** : Déterminer les produits et les critères d'achat et développer un outil de suivi qui tient compte des principes d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées.

Résultat : Compte tenu de la pandémie, les projets qui ne relèvent pas des domaines de l'électricité et de la sécurisation de la chaîne d'approvisionnement ont été mis sur la glace. Cet engagement sera reconduit en 2021.

- > **Engagement 5.2.3** : Intégrer la notion d'acquisition de biens et services accessibles aux personnes handicapées dans le *Plan directeur de développement durable 2019* d'Hydro-Québec.

Résultat : Cet engagement a été intégré à la stratégie 4 du *Plan de développement durable 2020-2024* d'Hydro-Québec, qui s'énonce comme suit : « Offrir un milieu de travail inclusif, qui reflète la diversité de la population québécoise, et mobiliser notre personnel autour du développement durable ». La notion d'acquisition en biens et services accessibles aux personnes handicapées doit être prise en compte dans cette stratégie, présentée à un niveau générique dans le Plan. On y fait toutefois référence à la cible 4.4 qui consiste à « mettre en œuvre un plan d'action à l'égard des personnes handicapées ».

* Les objectifs ou engagements suivis d'un astérisque (*) renvoient à ceux du [Plan de développement durable 2020-2024](#) d'Hydro-Québec.

Obstacle 6

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

Objectif 6.1

Répondre adéquatement aux besoins particuliers des personnes handicapées.

> **Engagement 6.1.1** : Poursuivre le suivi structuré des demandes.

Résultat : En 2020, les Services à la clientèle d'Hydro-Québec ont reçu trois plaintes de clients ayant un handicap, lesquelles ont été réglées à la satisfaction de ces derniers. On recense aujourd'hui plus de 55 demandes de factures en braille.

Approbation et diffusion

M^{me} Sophie Brochu, présidente-directrice générale d'Hydro-Québec, a approuvé le *Bilan des engagements et réalisations 2019-2020* du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022* le 7 septembre 2021. Conformément aux exigences de l'Office des personnes handicapées du Québec, ce bilan est diffusé dans l'intranet et dans le site Web d'Hydro-Québec en format PDF depuis septembre 2021. Le plan d'action 2021-2022 fait l'objet d'un document distinct et est aussi diffusé dans l'intranet et sur le site Web d'Hydro-Québec.

Groupe de travail responsable du Plan

Plusieurs partenaires au sein de l'entreprise ont été mis à contribution pour la réalisation de ce plan d'action. Ils proviennent des directions suivantes :

- > Direction – Communications, groupe – Affaires corporatives et juridiques et gouvernance
- > Direction – Gestion des immeubles et des laboratoires, Hydro-Québec Distribution et Services partagés
- > Direction – Processus d'affaires, Hydro-Québec Distribution et Services partagés
- > Direction – Centre de services RH, vice-présidence – Ressources humaines
- > Direction – Santé et sécurité, vice-présidence – Ressources humaines
- > Direction principale – Approvisionnement stratégique
- > Direction principale – Expérience client et marketing
- > Direction – Électrification des transports
- > Direction – Transformation clientèle
- > Direction – Affaires régionales et collectivités

Conformément à l'article 61.4 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, Hydro-Québec a désigné M^{me} Anne-Marie Thibault à titre de coordonnatrice des services et de ce plan d'action. Voici ses coordonnées :

Anne-Marie Thibault
Conseillère – Équité, diversité et inclusion
Direction – Centre de services RH
Hydro-Québec
Édifice Jean-Lesage
75, boul. René-Lévesque Ouest, 8^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Téléphone : 514 858-8500, poste 2813
Cellulaire : 514 234-5002
Adresse courriel : thibault.anne-marie@hydro.qc.ca

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

Dépôt légal – 3^e trimestre 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-89962-4 (PDF)
2021G068F

