



## **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées**

# **Bilan de l'exercice 2019**

**Janvier 2020**

# Introduction

Depuis 2016, Hydro-Québec soumet un nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées à l'Office des personnes handicapées du Québec tous les deux ans. Dans ce plan, l'entreprise présente les obstacles ciblés et les mesures prévues pour les réduire ainsi qu'une reddition de compte des deux années antérieures. De plus, chaque année, elle soumet à l'Office un bilan de ses principales réalisations en la matière.

Le présent bilan fait état des progrès réalisés par Hydro-Québec en 2019 pour chacun des obstacles ciblés dans son plan d'action 2019-2020. Le prochain rapport officiel sera produit à la fin de 2020 lors de la mise à jour du plan d'action.

Ce bilan présente aussi les mesures que l'entreprise a mises en place pour tenir compte des dernières recommandations de la directrice générale de l'Office. Ces recommandations faisaient suite au bilan des réalisations 2017-2018 présenté dans le plan d'action mis à jour en avril 2019.

Il est à noter que le présent bilan est offert en format adapté, sur demande.

2020G019

# Bilan des réalisations 2019

## **Obstacle 1**

L'accessibilité du site intranet destiné aux employés et employées est inégale.

Afin de corriger la situation, la vice-présidence – Technologies de l'information et des communications (VPTIC) a ciblé certains projets de développement prévus en 2020 pour l'utilisation de gabarits répondant aux normes d'accessibilité sous Android et iOS. Ces projets permettront de mettre au point une façon de faire efficace en la matière, qu'elle pourra ensuite transmettre aux édimestres pour un plus large déploiement.

## Obstacle 2

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

La vice-présidence – Technologies de l'information et des communications s'est jointe au groupe de travail responsable du plan d'action. De plus, elle a pris l'initiative de former un petit groupe de travail au sein de son personnel ; il a pour mandat d'établir les priorités d'action en matière d'accessibilité.

Un autre sous-comité a été formé, celui-là exclusivement au sein de la vice-présidence – Communications, affaires gouvernementales et relations avec les autochtones, afin de travailler essentiellement sur l'accessibilité numérique. Les différents membres de ce comité ont fait le point sur les enjeux du Web et ont mis en lumière les bons coups.

Des rencontres trimestrielles sont désormais organisées avec des organismes québécois concernés par l'accessibilité, dont la Société de transport de Montréal, Loto-Québec et Desjardins. Les experts participants discutent de leurs bons coups et trouvent ensemble des moyens pour faciliter l'accessibilité numérique dans leur organisation respective.

À l'interne, une nouvelle formation d'introduction à l'accessibilité numérique est offerte, principalement aux spécialistes en communication. L'entreprise a poursuivi ses efforts pour offrir de la formation aux développeurs en TI et aux consultants Internet. De plus, elle continue d'offrir à ses employés un atelier sur la communication efficace.

Hydro-Québec est très fière d'avoir réussi à produire une facture entièrement accessible pour ses clients d'affaires.

Par ailleurs, une veille sur les modifications et les nouveautés dans le site informationnel [www.hydroquebec.com](http://www.hydroquebec.com) a été exercée tout au long de l'année. Cette veille a nécessité le soutien continu de l'équipe TI responsable de la gestion du portail Espace client pour tout ce qui concerne l'accessibilité, y compris des audits et des aide-mémoire.

Enfin, Hydro-Québec mettra l'accent sur la désignation de champions de l'accessibilité dans les équipes de développeurs Web et sur leur formation. Une réflexion sera aussi menée pour intégrer l'accessibilité dans le processus de validation (à quelle étape et avec quels outils). Des astuces ont été diffusées aux édimestres sous différentes formes et en continu.

## Obstacle 3

L'accessibilité de nos emplois est insuffisante.

### Comparaison 2018 – 2019 de l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap

Représentation et étape du processus d'embauche	2018	2019	Variation
Employés permanents ayant un handicap	121	111	↓
Candidatures reçues	411	397	↓
Dossiers présélectionnés	69	112	↑
Entrevues	12	18	↑
Embauches	5	8	↑

Données extraites le 10 janvier 2020  
Stagiaires exclus

L'entreprise maintiendra ses efforts d'attraction de candidats en situation de handicap. Néanmoins, le nombre total d'employés embauchés ayant déclaré avoir un handicap est en hausse.

L'analyse du processus de sélection démontre que les candidats en situation de handicap sont assez nombreux à postuler, toutes proportions gardées, mais leur nombre demeure insuffisant si l'entreprise souhaite augmenter la représentation des personnes handicapées au sein de son personnel. Par ailleurs, le pourcentage de candidats considérés comme les meilleurs est le même chez les personnes handicapées et non handicapées.

Nous observons aussi que ces candidats performant aussi bien aux tests psychométriques obligatoires que les candidats non handicapés. Toutefois, nous remarquons que la proportion de candidats retenus à la suite de l'entrevue est inférieure à celle recherchée à cette étape chez les candidats handicapés que chez les candidats non handicapés. Une attention particulière sera portée aux risques de biais inconscients dans de telles situations.

En 2019, le Programme de stages pour étudiants en situation de handicap a accueilli 12 étudiants, tant du milieu collégial qu'universitaire. La présence de l'entreprise dans certaines foires d'emplois pour étudiants en situation de handicap ou dans des forums qui les concernent explique probablement le nombre grandissant de candidats.

## **Obstacle 4**

### **La réalité des personnes handicapées est méconnue au sein du personnel d'Hydro-Québec.**

Comme par les années passées, Hydro-Québec a souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées en juin. Des articles de sensibilisation ont été publiés et le cheminement de membres du personnel a été raconté pour expliquer la réalité de ces personnes. Un employé non handicapé a aussi accepté le défi de se priver de l'ouïe pendant une journée. Puis, au cours d'une entrevue, il a fait part des obstacles rencontrés et témoigné de sa solidarité à l'égard de ses confrères malentendants qui font face à divers défis au travail.

Pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées en décembre 2019, Hydro-Québec a fait la promotion auprès de son personnel des programmes de l'entreprise destinés aux personnes en situation de handicap.

Pour augmenter la sensibilisation des gestionnaires de l'entreprise à l'inclusion, près de 70 % d'entre eux ont fait un atelier sur les biais inconscients. Le personnel des Ressources humaines a aussi reçu cette formation.

## Obstacle 5

### Les accès aux lieux et aux environnements de travail ainsi qu'aux biens et services ne sont pas tous adaptés.

À l'instar des années précédentes, Hydro-Québec a procédé à de nombreux travaux dans certains de ses édifices afin de les rendre plus accessibles. En voici la liste :

- installation de toilettes et de douches adaptées ainsi que de portes automatiques, ajustement de la hauteur du lavabo et mise aux normes des stations manuelles du système d'alarme incendie et des interrupteurs (bâtiment situé au 2625, boulevard Lebourgneuf, à Québec) ;
- motorisation des portes principales (bâtiment situé au 1400, rue Manic, à Chicoutimi) ;
- installation d'une rampe d'accès et de deux espaces de stationnement pour personnes handicapées (bâtiment situé au 84, rue Savard, à Matane) ;
- ajout d'un espace de stationnement pour personnes handicapées (bâtiments situés au 620, rue Pépin, à Sherbrooke, et au 4825, rue Pinard, à Saint-Hyacinthe).

Au cours de l'année, l'entreprise a accommodé 506 employés ayant une situation particulière, que ce soit par l'ajustement de postes de travail, une réaffectation ou l'achat de logiciels adaptés.

Au sujet des pratiques de gestion écoresponsables, tous les cadres de la direction principale – Approvisionnement stratégique ont été sensibilisés au Plan d'action d'Hydro-Québec à l'égard des personnes handicapées. Quant aux conseillers de cette direction, ils recevront une formation en la matière par un expert de l'Office en février 2020. Les critères d'accessibilité sont déjà intégrés aux appels de proposition dans les marchés ciblés. Finalement, l'implication du personnel de la vice-présidence – Technologies de l'information et des communications (TIC) dans la réalisation du plan d'action a permis d'élargir les considérations d'accessibilité au matériel informatique et de télécommunication. Pour ce faire, les TIC ont, entre autres, modifié des gabarits d'appels de proposition et ajouté un élément pour la priorisation de traitement de produits spécifiques.

## Obstacle 6

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

En 2019, les Services à la clientèle d'Hydro-Québec ont reçu sept demandes particulières de clients en situation de handicap :

- une demande d'information sur les services de relais par d'autres fournisseurs ;
- cinq demandes de factures en braille ;
- une demande de précisions par écrit d'une cliente malentendante.

Chacune de ces demandes a été traitée conformément à nos obligations. Le matériel de référence des Services à la clientèle a aussi fait l'objet d'une mise à jour à la suite de ces demandes.

Une seule plainte a été enregistrée par une cliente, qui a signalé le fait que l'un de nos formulaires n'était pas accessible. Une solution de rechange lui a été proposée. Ce formulaire sera revu en conséquence. Cette situation nous rappelle l'importance de rendre accessible le maximum de matériel et de communications destinées à nos clients.

Dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées en décembre 2019, Hydro-Québec a mis en lumière certains des efforts qu'elle déploie en la matière pour ses clients dans une publication sur LinkedIn :

En cette Journée internationale des personnes handicapées, nous vous présentons des actions que nous menons depuis quelques années pour favoriser l'accessibilité de notre site Web. L'accessibilité répond aux besoins de multiples profils d'utilisateurs, qu'ils aient ou non un handicap ou une incapacité. Voici quelques exemples de solutions : • texte qui explique le contenu des images pour les personnes ayant une déficience visuelle ; • possibilité de naviguer, d'ouvrir un menu, d'activer un hyperlien ou de faire d'autres opérations sans souris, pour les personnes ayant une déficience motrice ; • sous-titres pour les vidéos ou médaillon dans la langue des signes pour les personnes ayant une déficience auditive ; • système de navigation facile à comprendre et cohérent dans tout le site, pour les personnes ayant une déficience cognitive. Pour en apprendre davantage sur le sujet : [https://lnkd.in/gmH\\_sYJ](https://lnkd.in/gmH_sYJ)



## Mesures prises à la suite des recommandations

Historiquement, Hydro-Québec a toujours été un modèle, notamment grâce à ses engagements et à son soutien à la communauté. Dans un souci constant d'amélioration, l'entreprise a décidé de mettre en place certaines mesures en 2020 pour faire suite aux dernières recommandations formulées par la directrice de l'Office des personnes handicapées du Québec. En voici un résumé.

Pour certaines demandes de don ou de commandite, notre formulaire en ligne comporte une question sur l'engagement de l'organisme par rapport à la diversité. Bien que la réponse à cette question n'ait aucune incidence sur l'acceptation de la demande, elle nous donne un aperçu des tendances dans ce domaine. De plus, ces données nous permettent d'aller plus loin dans notre propre réflexion. En 2020, l'entreprise s'engage à inclure cette question au formulaire de toutes les demandes. De plus, nous vérifierons la faisabilité d'y ajouter des messages destinés aux organismes non engagés dans l'intégration scolaire, professionnelle ou sociale des personnes handicapées. Ces messages viseraient à les sensibiliser à l'inclusion, notamment en présentant nos actions dans ce domaine, et à les encourager à contribuer à l'intégration des personnes handicapées.

Bien qu'Hydro-Québec n'offre pas de visites programmées de ses installations ouvertes au public spécialement pour des groupes composés de personnes en situation de handicap, elle les accueille toujours avec plaisir. L'entreprise a déjà adapté la visite de groupes composés de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme et elle continuera de le faire.

## Conclusion

Hydro-Québec continue de multiplier ses collaborations avec divers partenaires en matière d'accessibilité numérique au sein de l'entreprise. Elle a confiance qu'elle réalisera l'ensemble des engagements énumérés dans son plan d'action 2019-2020.