



Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Bilan des réalisations 2015-2016

Engagements 2017-2018

Soumis à l'Office des personnes handicapées du Québec

16 décembre 2016

Introduction

Le présent plan d'action témoigne d'une évolution qui oriente l'entreprise vers une culture et un leadership plus inclusifs. Tout comme l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), Hydro-Québec est soucieuse d'accroître la participation sociale des personnes vivant avec un handicap ; l'action qu'elle mène dans cette optique vise l'amélioration continue des services offerts aux personnes handicapées et une approche plus coordonnée pour faciliter leur accès à l'emploi.

Fidèle à ses engagements envers la communauté québécoise, Hydro-Québec croit fermement que les personnes en situation de handicap et les organisations qui se dévouent à leur service méritent notre soutien. C'est pourquoi, cette année encore, elle renouvelle son soutien à l'OPHQ.

Cette onzième version du plan d'action rend compte des réalisations de l'entreprise entre janvier 2015 et décembre 2016 et en témoigne. Elle propose une série d'objectifs à atteindre pour la période allant de janvier 2017 à décembre 2018. Un bilan sera publié en décembre 2017.

Les obstacles à abolir ou tout au moins à atténuer durant la période 2017-2018 concernent les aspects suivants :

- Obstacle 1 : L'accessibilité des documents et des services Web.
- Obstacle 2 : L'accessibilité des emplois.
- Obstacle 3 : L'accessibilité des lieux et les environnements de travail.
- Obstacle 4 : L'accessibilité des services clients.

Portrait de l'organisation

Hydro-Québec produit, transporte et distribue de l'électricité depuis plus d'un demi-siècle. Elle est un leader mondial dans le domaine de l'hydroélectricité (énergie tirée de l'eau). Son unique actionnaire est le gouvernement du Québec.

L'entreprise produit plus de 99 % de son électricité à partir de l'eau. La filière hydroélectrique québécoise génère très peu d'émissions de gaz à effet de serre (GES) et n'entraîne aucun rejet toxique.

Avec une puissance installée totale de 36 912 MW (en 2015), Hydro-Québec assure un approvisionnement en électricité propre, renouvelable et fiable à tout le Québec. Elle vend aussi de l'électricité sur les marchés de gros du nord-est du continent. Ses aménagements hydroélectriques comprennent 63 centrales et 27 grands réservoirs d'une capacité de stockage de 176 TWh.

Hydro-Québec soutient aussi le développement d'autres filières, comme l'éolien (énergie tirée du vent), et fait de la recherche-développement dans le domaine de l'énergie, y compris l'efficacité énergétique.

Hydro-Québec met tout en œuvre pour répondre aux attentes de ses clients résidentiels et d'affaires. Entre autres, elle mise sur l'adoption de pratiques d'excellence pour atteindre les plus hauts niveaux de qualité en matière de service à la clientèle. Grâce à l'hydroélectricité, elle offre des tarifs parmi les plus concurrentiels d'Amérique du Nord.

Hydro-Québec doit son statut de leader mondial au savoir-faire de ses employés qui jouent un rôle de premier plan dans la réussite de l'entreprise. Plusieurs employés d'Hydro-Québec participent activement aux travaux et aux initiatives d'organisations nationales et internationales telles que le Conseil mondial de l'énergie, l'Association canadienne de l'hydroélectricité, le Conseil canadien de l'énergie, le Conseil international des grands réseaux électriques (CIGRÉ), le Centre Jacques Cartier et le Partenariat mondial pour l'électricité durable (anciennement e8).

Hydro-Québec occupe une place importante dans l'économie québécoise. D'abord, elle est un employeur de premier plan, comptant quelque 20 079 employés répartis dans près de 150 établissements partout au Québec. Ensuite, elle agit comme maître d'ouvrage, effectuant des investissements dans le développement, la modernisation et la pérennité du réseau électrique, mais aussi dans les secteurs des télécommunications, de l'informatique et de l'immobilier. Une somme globale de 3,4 G\$ a ainsi été investie en 2015. Pendant la même année, ses acquisitions de biens et de services ont atteint 3 G\$, dont 93 % ont été versés à des fournisseurs du Québec.

Bilan des mesures prises dans le cadre du plan d'action 2015-2016

Obstacle 1

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

Objectif 1.1

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

- **Engagement :** Élaborer, dans le cadre du programme de formation initiale, une capsule portant sur les particularités des clients handicapés et sur leurs besoins en matière d'accessibilité.
(Indicateur de résultat : capsule validée et prête à être diffusée avant la fin 2016.)

Résultat : Motivée par le souci de répondre adéquatement aux besoins des clients vivant avec un handicap, la direction – Processus d'affaires a élaboré au profit de ses représentants une capsule spécifique d'autoformation intégrée au programme de formation de base, ainsi que du matériel de soutien qui regroupe une abondante information destinée à guider son personnel sur les besoins propres à cette clientèle. La Semaine québécoise des personnes handicapées a fourni l'occasion de sensibiliser les gestionnaires de cette direction.

Objectif 1.2

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

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

Résultat : Depuis août 2015, une personne-ressource a été désignée au sein de l'entreprise pour répondre aux besoins spécifiques exprimés par les employés ou les clients. Cette même ressource joue aussi le rôle d'intermédiaire pour répondre aux besoins de services d'interprétation lorsque c'est nécessaire. Dans ce contexte, plus de 40 heures de services d'interprétation ont été sollicitées en 2016 pour permettre la participation active d'employés aux activités de l'organisation. De plus, une adresse courriel d'entreprise >*VPRH Ressource personnes handicapées* permet désormais aux représentants du service à la clientèle de soumettre toute situation nécessitant un avis ou une orientation après la formulation d'un besoin ou d'une demande particulière.

D'autre part, à titre d'organisme public, Hydro-Québec sollicite régulièrement la participation du public dans le cadre de divers projets pour en favoriser l'acceptabilité sociale. Afin d'assurer la pleine participation des personnes handicapées, certaines mesures ont été prises pour permettre l'accès aux lieux ainsi qu'aux documents associés à de telles activités. La direction – Participation publique, autorisations gouvernementales et sécurité a mis à jour l'outil d'aide à la réalisation et à l'organisation de ces événements. Ainsi, le personnel concerné est sensibilisé à cette obligation et s'assure, au besoin, de proposer des solutions de rechange acceptables.

Objectif 1.3

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

- **Engagement** : Mettre en place un suivi structuré des plaintes par catégories spécifiques.

(Indicateur de résultat : dénombrement des plaintes et documentation de leur résolution.)

Résultat : En 2016, l'entreprise a institué un mécanisme formel pour le recensement non seulement des plaintes, mais aussi des demandes spécifiques adressées au service à la clientèle par des personnes vivant avec un handicap. Ce mécanisme lui permet désormais de mieux cerner les problèmes récurrents et d'agir en amont. Aucune plainte n'a été enregistrée en 2015, et une seule a été formulée en 2016. Cette plainte concernait les factures ; une collaboration avec l'Institut Nazareth a permis de satisfaire le besoin spécifique du client. On dénombre en 2016 quatre demandes spécifiques auxquelles l'entreprise a donné suite. Ces demandes concernent l'accès à la facture en caractères agrandis, l'inscription à la Facture Internet et la modification du mode de contact lors de pannes ou d'interruptions planifiées. Dans chacune de ces situations, le client concerné a obtenu satisfaction.

Obstacle 2

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

Objectif 2.1

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

- **Engagement** : Améliorer l'accessibilité des carrousels sur le site Web.
(Indicateur de résultat : réalisation prévue en 2015.)
- **Résultat** : Les normes techniques des carrousels ont été revues et ceux-ci sont maintenant accessibles. L'utilisation des carrousels a aussi été diminuée pour simplifier le contenu des pages, et la durée des rotations a été augmentée en vue d'une meilleure compréhension.

- **Engagement** : Améliorer l'accessibilité des infocourriels de l'entreprise.
(Indicateur de résultat : réalisation prévue en 2015.)
Résultat : Tous les infocourriels envoyés par l'entreprise ont maintenant un équivalent en HTML convenablement structuré. Des gabarits et un contrôle de la qualité assurent une constance dans l'accessibilité.
- **Engagement** : Améliorer l'accessibilité des formulaires.
(Indicateur de résultat : réalisation prévue en 2016.)
Résultat : Les normes des formulaires du site hydroquebec.com ont été revues en profondeur, et le code HTML répond maintenant aux critères d'accessibilité. Au fur et à mesure de leur mise à jour, les formulaires sont rendus conformes aux normes.
- **Engagement** : Améliorer l'accessibilité de la section Nous joindre.
(Indicateur de résultat : réalisation prévue en 2016.)
Résultat : Tous les formulaires de la section Nous joindre et le code HTML des pages statiques seront terminés à la fin du premier trimestre de 2017.
- **Engagement** : Améliorer l'accessibilité des menus d'en-tête et de pied de page.
(Indicateur de résultat : réalisation prévue en 2016.)
Résultat : Tout le code des en-têtes et pieds de page a été revu et a été intégré dans la section Résidentiel et la section Conseils de sécurité. Les autres sections du site seront rendues conformes aux normes lors de leur mise à jour.

Objectif 2.2

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

- **Engagement** : Intégrer l'évaluation de l'accessibilité dans le processus de production des nouveaux outils et des nouvelles sections du site Web.
(Indicateur de résultat : réalisation prévue en 2016.)
Résultat : Nous devons encore améliorer nos processus de production afin que l'évaluation de l'accessibilité devienne un réflexe dès le début des travaux, notamment pour les sections qui sont dynamiques et requièrent beaucoup de programmation. Cependant, le service Portrait de ma consommation accessible dans l'espace client sur le site Web, qui a été mis en ligne le 19 novembre 2016, est accessible.
- **Engagement** : Poursuivre les ateliers de formation donnés aux conseillers en communication et aux rédacteurs sur la structuration des contenus à communiquer. Les sensibiliser à l'importance d'adopter un style d'écriture favorisant l'accessibilité pour assurer la pérennité des mesures d'accessibilité dans le processus de production des communications.
(Indicateur de résultat : en continu, au besoin.)
Résultat : En 2015, plus de 20 ateliers de travail ont été donnés, touchant plus de 100 conseillers et fournisseurs d'Hydro-Québec. Les habiletés du personnel s'améliorent, et le processus continuera d'une façon plus systématique avec un programme qui sera lancé à la fin de 2016.

Objectif 2.3

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

- **Engagement** : Améliorer l'accessibilité du lecteur vidéo utilisé dans les pages intranet et produire des sous-titres pour les malentendants.
(Indicateur de résultat : réalisation prévue en 2016.)
- **Résultat** : Des évolutions technologiques telles que l'arrivée des tablettes et des téléphones mobiles ont rendu notre serveur de vidéo FLV obsolète. Les vidéos destinées aux publics internes et externes se trouvent maintenant sur la page YouTube d'Hydro-Québec. Ces vidéos répondent aux critères d'accessibilité.
- **Engagement** : Diffuser auprès des communicateurs internes des aide-mémoire et des gabarits pour la création de documents accessibles et en promouvoir l'utilisation.
(Indicateur de résultat : diffusion au début de 2016.)
- **Résultat** : Nous avons diffusé auprès des différents intervenants des formations avec aide-mémoire destinées à améliorer l'accessibilité.

Obstacle 3

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

Objectif 3.1

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

- **Engagement** : Effectuer des interventions dans les immeubles suivants de manière à répondre à l'ensemble des exigences de la « conception sans obstacle » : place Dupuis à Montréal ; centres administratifs de La Tuque, de Saint-Hyacinthe, Lebourgneuf à Québec, de Chicoutimi et de Saint-Jérôme ; centre de traitement de Drummondville et centres de distribution de La Malbaie, de Havre-Saint-Pierre, de Saint-Jovite, de Mont-Laurier et de Val-Morin.
(Indicateur de résultat : confirmation des travaux réalisés.)

Résultat : Pour assurer le respect du principe de parcours sans obstacle, plusieurs travaux ont été réalisés par la direction – Services immobiliers dans l'ensemble du territoire. Il s'agit, entre autres, des travaux relatifs aux salles de toilettes ou spécifiquement aux lavabos accessibles dans les installations de Montréal, de Sherbrooke, de Québec, de La Malbaie et de Chicoutimi, de même qu'au poste des Montagnais. Par ailleurs, des travaux touchant des rampes d'accès ont été effectués à Saint-Jean-Chrysostome, et un bouton d'ouverture de porte automatique a été installé à l'IREQ.

- **Engagement** : Centraliser auprès d'un conseiller – Sécurité industrielle la responsabilité d'assurer la rigueur des plans d'urgence et le suivi des mises à jour auprès des propriétaires de bâtiments internes.

(Indicateur de résultat : reddition de comptes et mise à jour des plans d'urgence.)

Résultat : La procédure de mise à jour des plans d'urgence a été révisée. Un suivi et un soutien sont offerts aux gestionnaires concernés. La centralisation auprès d'un seul conseiller – Sécurité industrielle permet une rigueur accrue et un encadrement de la mise à jour des plans d'urgence.

Objectif 3.2

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

En application de la directive d'entreprise sur l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées, Hydro-Québec réintègre au travail dans la mesure du possible les membres de son personnel qui sont devenus handicapés en cours d'emploi, soit en les affectant à des emplois existants, soit en adaptant des contenus d'emploi en fonction de leurs capacités et de leurs limitations.

- **Engagement** : Instaurer un processus de collecte des demandes et de réalisation d'adaptations.

(Indicateur de résultat : processus approuvé et instauré.)

Résultat : Hydro-Québec a une obligation d'accommodement envers un salarié ou une salariée qui a un handicap l'empêchant totalement ou en partie d'exécuter des tâches ou développe un tel handicap.

S'agissant des salariés qui ont été victimes d'un accident du travail, Hydro-Québec n'applique pas seulement l'obligation d'accommodement ; elle tient également compte de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) et de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST), ainsi que des articles de conventions collectives traitant des accidentés du travail.

Hydro-Québec est active en matière d'accommodement et déploie tous les efforts nécessaires pour s'acquitter de son obligation. Chaque cas est un cas d'espèce, et toute démarche d'accommodement s'inscrit dans un cadre tripartite : employé, Hydro-Québec et partie syndicale.

Par un travail de collaboration, le personnel de la direction Santé et sécurité s'emploie à réaliser les actions suivantes :

- Éliminer les tâches contrevenant aux restrictions médicales imposées.
- Aménager les horaires de travail (quart de travail de jour, horaire plus flexible).
- Aménager ou adapter le poste de travail.
- Mettre à la disposition de la personne des outils facilitateurs de travail (exemples : logiciel informatique de grossissement d'écran, amplificateur de son, téléphone pour malentendants, équipement ergonomique).
- Réduire le nombre de jours de travail de façon temporaire ou permanente.

- Permettre un retour au travail progressif ou des travaux légers.
- Collaborer à l'homologation de dispositifs médicaux (prothèses) en ce qui concerne les risques électriques.
- Vérifier l'exposition aux champs électriques et magnétiques des appareils médicaux (exemples : stimulateur cardiaque (pacemaker), pompe à insuline).

En 2016, la direction – Santé et sécurité a instauré une procédure afin de connaître le nombre et le type de limitations fonctionnelles pour lesquelles un accommodement a été réalisé sous forme d'adaptation du poste de travail. Ce recensement n'englobe évidemment pas la totalité des employés vivant avec un handicap au sein de l'entreprise, ni les accommodements autres que l'adaptation de poste. On dénombre huit adaptations de poste pour 2016.

Obstacle 4

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

En 2015, Hydro-Québec a reçu 213 candidatures de personnes s'étant auto-déclarées handicapées ; à ce jour en 2016, 464 candidatures ont été reçues.

Objectif 4.1

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

- **Engagement** : Participer à une activité de reconnaissance dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.
(Indicateur de résultat : confirmation de la participation au gala *Mon Parcours ! Ma carrière.*)

Résultat : Par son soutien à l'OPHQ, Hydro-Québec contribue à la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées – qui s'est déroulée cette année du 1^{er} au 7 juin – ainsi qu'au gala annuel *À part entière*, qui a eu lieu le 18 novembre 2016 en marge de la Journée internationale des personnes handicapées. Ce gala rend hommage à des personnes et à des organismes qui font preuve d'un engagement exemplaire afin de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées du Québec. Pour sa part, le gala *Mon Parcours ! Ma carrière* n'a pas eu lieu cette année.

Objectif 4.2

Favoriser l'accès des personnes handicapées aux stages.

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

Résultat : On note deux embauches de stagiaires ayant un handicap en 2015 ainsi qu'en 2016.

Objectif 4.3

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

- **Engagement** : Analyser les résultats des tests dans le cadre d'un mandat d'optimisation du processus de test.

(Indicateur de résultat : confirmation de tests non discriminatoires.)

Résultat : Depuis 2014, Hydro-Québec a confié le mandat des tests de présélection à l'entreprise EPSI. Une analyse des résultats obtenus par les candidats s'étant auto-déclarés comme vivant avec un handicap a été réalisée. Bien que le nombre de candidats testés (35) soit insuffisant pour être statistiquement significatif, l'analyse montre que les résultats de ce groupe sont en tous points comparables à ceux de la population générale, à l'exception d'un test de français où l'on observe un certain écart le résultat demeurant toutefois au-dessus du seuil de passage.

Une seule demande d'accommodement pour des tests a été formulée, et le nécessaire a été fait pour y répondre.

Objectif 4.4

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

- **Engagement** : Participer au salon de l'emploi inclusif en collaboration avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées, avec la participation d'employés vivant avec un handicap.

(Indicateur de résultat : confirmation de la présence au salon.)

Résultat : L'entreprise entretient des liens avec des organismes d'intégration en emploi qui oeuvrent auprès de personnes handicapées. Nous souhaitons, par ce type de collaboration, orienter les efforts vers nos besoins spécifiques et attirer chez nous les meilleurs talents. En avril 2015, Hydro-Québec participait au salon de l'emploi inclusif.

- **Engagement** : Mettre en place un projet pilote afin de communiquer avec tous les candidats ou candidates qui se sont auto-identifiés comme handicapés et qui satisfont aux exigences d'un poste offert, ou dont le profil est intéressant pour l'entreprise.

(Indicateur de résultat : nombre de candidats joints.)

Résultat : Dans le cadre de ce projet pilote réalisé par la direction – Centre de services RH, sur 132 appels effectués auprès de candidats auto-déclarés, 58 % des candidats ont été présélectionnés pour l'un ou l'autre de nos emplois et 26 % ont déclaré avoir besoin d'accommodements pour la suite du processus de sélection et pour un éventuel emploi. Non seulement cet exercice a été suffisamment concluant pour être dorénavant repris trois fois par année, mais une procédure concernant les embauches externes est venue s'y ajouter. En effet, depuis juin 2016, avant l'affichage externe de nos emplois, les conseillers sont appelés à consulter un fichier de candidats ainsi présélectionnés pour y puiser les meilleurs talents.

Obstacle 5

Les talents et les besoins des personnes handicapées sont méconnus.

Hydro-Québec soutient par des dons et des commandites bon nombre d'initiatives ou de projets axés sur la participation sociale. De plus, soucieuse de permettre l'accès à l'emploi, elle forge des partenariats d'affaires avec plusieurs entreprises adaptées, et ce, aux quatre coins du Québec. Ces entreprises ont pour mission de créer et de préserver des emplois à l'intention des personnes vivant avec un handicap.

Objectif 5.1

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

- **Engagement** : Réaliser des activités de communication liées au déploiement du Programme d'accès à l'égalité en emploi.
(Indicateur de résultat : réalisation des activités prévues.)

Résultat : Sous la responsabilité de la direction – Communications, un plan de communication a été élaboré tant pour assurer la publication du présent rapport que pour souligner la tenue d'événements connexes. À titre d'exemples, des entrevues réalisées avec des employés vivant avec un handicap sont publiées pour faire connaître leurs talents, leurs réalisations et leur contribution au sein des équipes, et l'information concernant la Semaine québécoise des personnes handicapées est largement publicisée. Au printemps 2016 s'est tenu un exercice de recensement qui visait à actualiser les données d'auto-déclaration, particulièrement pour les employés dont la situation en matière de handicap avait changé en cours d'emploi.

En décembre, à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées, un article a été publié à l'interne. Il vise à sensibiliser le personnel sur le parcours d'employé en situation de handicap non visible et l'importance de l'inclusion.

- **Engagement** : Identifier et impliquer des personnes handicapées employées de l'entreprise pour participer à la réflexion entourant le Plan d'action.
(Indicateur de résultat : identification de ressources volontaires et intéressées.)

Résultat : Plusieurs employés ont contribué à la réalisation des engagements inscrits dans le Plan d'action ; certains vivent avec un handicap, d'autres pas. La publication des coordonnées d'une personne ressource a permis à des employés sensibles à la réalité des personnes vivant avec un handicap de s'exprimer et de faire valoir certaines préoccupations. Les engagements pour la période 2017-2018 en témoignent.

Objectif 5.2

Mieux outiller les conseillers responsables du recrutement.

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

Résultat : Les conseillers de la direction – Centre de services RH sont désormais mieux outillés pour comprendre et distinguer les principales catégories de handicap et pour répondre aux besoins des candidats nécessitant des accommodements spécifiques. Des formations ont aussi été offertes sur le droit à l'égalité et à l'accommodement, ainsi que sur les droits de la personne en milieu de travail ; cette dernière formation a été réalisée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Approbation et diffusion

M. Éric Martel, président-directeur général d'Hydro-Québec, a approuvé le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018* le 14 décembre 2016. Conformément aux exigences de l'Office des personnes handicapées du Québec, ce plan sera transmis aux employés d'Hydro-Québec au moyen du site intranet et sera accessible en format PDF sur le [site Web d'Hydro-Québec](http://www.hydroquebec.com/publications/fr/documents-entreprise/index.html) (www.hydroquebec.com/publications/fr/documents-entreprise/index.html) à compter du 16 janvier 2017.

Groupe de travail responsable du Plan d'action

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

Les collaborateurs proviennent des directions suivantes :

- Direction – Communications, groupe – Affaires corporatives et secrétariat général
- Direction – Services immobiliers, Hydro-Québec Innovation, équipement et services partagés
- Direction – Sécurité physique, vice-présidence – Ressources humaines
- Direction – Processus d'affaires, Hydro-Québec Distribution
- Direction – Centre de services RH, vice-présidence – Ressources humaines
- Direction – Conditions et relations de travail, vice-présidence – Ressources humaines
- Direction – Santé et sécurité, vice-présidence – Ressources humaines
- Direction – Participation publique, autorisations gouvernementales et sécurité, Hydro-Québec Innovation, équipement et services partagés

M^{me} Anne-Marie Thibault, de la direction – Conditions et relations de travail, est la personne responsable de la coordination de ce plan d'action. Elle est aussi le point de contact de l'entreprise avec les organismes externes tels que l'Office des personnes handicapées du Québec et d'autres instances. De plus, elle joue le rôle de personne-ressource en matière de services d'interprétation.

Ses coordonnées sont les suivantes :

M^{me} Anne-Marie Thibault
Direction – Conditions et relations de travail
Hydro-Québec
75, boul. René-Lévesque Ouest, 14^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Téléphone : 514 858-8500, poste 2813
Télécopieur : 514 289-3769
Adresse courriel : thibault.anne-marie@hydro.qc.ca

Plan d'action 2017-2018

Obstacles, objectifs et engagements

Obstacle 1

L'accessibilité de nos documents et de nos services Web n'est pas constante.

Objectif 1.1

Améliorer l'accessibilité de nos documents, ainsi que de nos sites et services Web.

- **Engagement 1.1.1** : Améliorer l'accessibilité de la facture d'électricité autant dans son format papier que dans sa version numérique.
(Indicateur de résultat : réalisation des améliorations.)
- **Engagement 1.1.2** : Poursuivre l'amélioration des services de l'espace client au fur et à mesure des mises à jour.
(Indicateur de résultat : réalisation des améliorations.)
- **Engagement 1.1.3** : Améliorer l'accessibilité du site Emplois et des descriptions d'emplois au fur et à mesure de leur révision.
(Indicateur de résultat : réalisation des améliorations.)
- **Engagement 1.1.4** : Améliorer l'accessibilité du site destiné aux fournisseurs lors de sa mise à jour.
(Indicateur de résultat : réalisation des améliorations.)
- **Engagement 1.1.5** : Étendre l'utilisation du sous-titrage dans les vidéos destinées au grand public et diffusées sur Internet.
(Indicateur de résultat : réalisation des améliorations.)
- **Engagement 1.1.6** : Appliquer les normes d'accessibilité au fur et à mesure des mises à jour des sections du site Web de l'entreprise.
(Indicateur de résultat : réalisation des améliorations.)

Objectif 1.2

Intégrer durablement l'accessibilité dans le processus de production des sites et des services Web.

- **Engagement 1.2.1** : Continuer de présenter, sur demande, des ateliers de travail relatifs à la structuration de contenus, afin que l'accessibilité devienne un réflexe pour les conseillers en communication.
(Indicateur de résultat : tenue des ateliers.)
- **Engagement 1.2.2** : Lancer des ateliers destinés à simplifier nos messages et à les rendre plus accessibles dès la rédaction. Ces ateliers seront complémentaires aux ateliers de structuration de contenus et seront donnés sur demande pendant les projets en cours.
(Indicateur de résultat : tenue des ateliers.)

- **Engagement 1.2.3** : Lancer des ateliers de travail destinés aux équipes de développement informatique afin d'intégrer les principes d'accessibilité et les tests d'accessibilité dès le début des projets applicatifs.
(Indicateur de résultat : tenue des ateliers.)

Objectif 1.3

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

- **Engagement 1.3.1** : Refondre les gabarits du site intranet. Ces gabarits répondront aux critères d'accessibilité sous Android et iOS.
(Indicateur de résultat : réalisation des améliorations.)
- **Engagement 1.3.2** : Diffuser de l'information sur l'accessibilité sous forme d'ateliers en webdiffusion à l'intention des édimestres.
(Indicateur de résultat : réalisation des améliorations.)
- **Engagement 1.3.3** : Faire une évaluation en vue d'implanter un nouveau serveur vidéo qui sera utilisé pour les pages intranet et qui répondra aux critères d'accessibilité.
(Indicateur de résultat : réalisation des améliorations.)

Obstacle 2

L'accessibilité de nos emplois est insuffisante.

Objectif 2.1

Augmenter le nombre de candidatures reçues.

- **Engagement 2.1.1** : Entretenir la collaboration avec des organismes d'intégration en emploi et des associations étudiantes en vue du référencement de candidats de talent.
(Indicateur de résultat : démonstration des rencontres réalisées.)
- **Engagement 2.1.2** : Entretenir des relations avec d'autres entreprises pour le partage des bonnes pratiques.
(Indicateur de résultat : démonstration des rencontres réalisées.)
- **Engagement 2.1.3** : Faire connaître nos emplois sur les bonnes tribunes.
(Indicateur de résultat : augmentation du nombre de candidats.)

Objectif 2.2

Augmenter la représentation globale des employés ayant un handicap.

- **Engagement 2.2.1** : Proposer un allégement des charges liées aux adaptations de lieux et d'outils de travail aux unités accueillant des employés qui ont besoin de ces adaptations.
(Indicateur de résultat : confirmer l'approbation de l'allégement.)
- **Engagement 2.2.2** : Procéder à un recensement pour encourager l'auto-déclaration.
(Indicateur de résultat : confirmer la date et la tenue de l'exercice.)
- **Engagement 2.2.3** : Instituer un programme de stages auquel chaque unité d'affaires sera invitée à participer.
(Indicateur de résultat : augmentation de la représentation.)

Objectif 2.3

Créer un groupe ressource d'employés sensibles à la réalité des personnes ayant un handicap.

- **Engagement 2.3.1 :** Regrouper des gens qui se sont manifestés et former un forum d'échange.
(Indicateur de résultat : création du groupe ressource en 2017.)
- **Engagement 2.3.2 :** Faire connaître le rôle de la personne ressource pour personnes handicapées au sein de l'entreprise.
(Indicateur de résultat : résumé des communications.)

Obstacle 3

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

Objectif 3.1

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

- **Engagement 3.1.1 :** Poursuivre le suivi structuré des travaux réalisés.
(Indicateur de résultat : confirmation des travaux réalisés.)

Obstacle 4

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

Objectif 4.1

Répondre adéquatement aux besoins particuliers des personnes handicapées.

- **Engagement 4.1.1 :** Poursuivre le suivi structuré des travaux réalisés.
(Indicateur de résultat : confirmation des plaintes et réponses aux besoins spécifiques.)