



Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022

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



Introduction

Conformément à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, chapitre E-20.1), Hydro-Québec a l'obligation, à titre d'organisme public, de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan doit donc décrire les mesures que l'entreprise envisage de mettre en œuvre pour réduire les obstacles auxquels ces personnes doivent faire face.

Cette treizième version du plan d'action présente les engagements d'Hydro-Québec pour la période de janvier 2021 à décembre 2022. Les indicateurs de mesure garants du succès de ces engagements ne sont pas détaillés dans ce document. Toutefois, Hydro-Québec présentera à la fin de l'année un bilan des avancées et déposera un rapport complet à la fin de 2022.

Dans son nouveau plan d'action, Hydro-Québec témoigne de sa volonté de faire plus et mieux, tout en respectant les règles que le décret gouvernemental 655-2021 exige. Ce décret précise certaines exigences qu'elle doit prendre en considération en vue de maximiser les retombées sur la participation sociale des personnes handicapées.

Tout en respectant cette orientation, l'entreprise souhaite dorénavant être progressiste relativement à ses engagements. Elle est consciente que la réalité des personnes handicapées est, encore aujourd'hui, trop souvent jonchée d'obstacles. Aussi, estime-t-elle qu'une approche positive serve mieux ses intentions, non seulement en matière de valorisation, mais aussi en facilitant le parcours de ces personnes. Ainsi, Hydro-Québec aspire-t-elle à faire preuve d'exemplarité de par ses engagements.

Démarche de l'entreprise

Voici quelques décisions récentes qui illustrent bien la démarche de l'entreprise. Dorénavant, cinq membres du comité de direction sont jumelés à un groupe sous-représenté. Ainsi, François Laurin, vice-président – Technologies de l'information et des communications et membre de la Haute direction est dorénavant associé au dossier des personnes handicapées. Sa mission : sensibiliser ses collègues au rôle que chacun et chacune peut et doit jouer relativement à l'exemplarité des pratiques de l'entreprise. De même, Josée Nadeau, directrice principale – Expérience client, vente et fidélisation, agit à titre de porte-parole des employés et employées auprès de M. Laurin. En décembre 2020, Caroline Lebeau, conseillère – Équité, diversité et inclusion (EDI) s'est jointe au groupe. Elle s'occupe exclusivement des dossiers, des programmes et des projets qui touchent les personnes handicapées pour soutenir, recommander et mettre en œuvre des initiatives adéquates. Ces décisions visent l'accélération de l'inclusion des ressources hydro-québécoises qui ont un handicap et l'amélioration de l'accessibilité à tous les points de vue.

Hydro-Québec en 2021

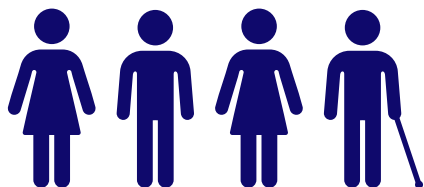
Hydro-Québec produit, transporte et distribue de l'électricité depuis plus d'un demi-siècle. Elle est un leader mondial dans le domaine de l'hydroélectricité et des grands réseaux électriques. Sa mission : fournir une alimentation électrique de grande qualité à ses clients, tout en contribuant de manière importante à la richesse collective du Québec. Elle exporte également cette énergie et fait valoir son expertise ainsi que ses innovations ici comme ailleurs. Son unique actionnaire est le gouvernement du Québec.

Avec une capacité de production de 37 231 MW, elle assure un approvisionnement en électricité propre, renouvelable et fiable à l'ensemble du Québec.

Notre effectif

20 011

au 31 décembre 2020



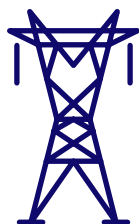
85 %

pourcentage de groupes d'emplois* syndiqués

* Employés et employées de bureau et de métiers, professionnelles et professionnelles, scientifiques, spécialistes, ingénieurs et ingénieures, techniciens et techniciennes et cadres



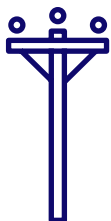
Notre réseau



34 826 km

longueur du réseau de transport

et



226 752 km

longueur du réseau de distribution en moyenne et basse tension.

Plus de

4 millions

de clients au Québec.



Engagements

Hydro-Québec s'engage à faire un suivi annuel des engagements qui suivent en mettant en place des mécanismes internes. De plus, elle publiera un bilan qui témoignera des avancées réalisées. À noter que ce plan d'action respecte les normes d'accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

1

Promotion visant à prévenir des situations de discrimination

Afin de bien orienter ses stratégies, Hydro-Québec doit brosser le portrait le plus juste possible des personnes handicapées au sein de son personnel. Le défi est de taille sachant combien ce geste est souvent perçu comme lourd de sens, malgré l'engagement ferme de l'entreprise à protéger la confidentialité de cette donnée.

En vue de prévenir toute situation de discrimination, Hydro-Québec compte sur la collaboration de différents acteurs.

L'entreprise entend travailler avec les syndicats en collaboration avec le personnel de la santé afin de soutenir les démarches portant sur les accommodements nécessaires. Elle pourra ainsi préserver, autant que possible, le lien d'emploi du personnel touché par des limitations temporaires ou permanentes en cours d'emploi.

2

Accessibilité aux services

Afin de poursuivre le suivi structuré des demandes spéciales provenant de clients avec un handicap, Hydro-Québec compte :

- **RÉPONDRE** aux particularités et documenter les démarches ayant mené à la satisfaction des clients visés, qu'il s'agisse de plaintes ou de demandes spéciales.



Accessibilité au travail

Afin d'augmenter le nombre de personnes handicapées dans ses rangs, Hydro-Québec compte :

- **OFFRIR** un accompagnement, tant aux gestionnaires qu'aux stagiaires, dans le cadre du programme de stages pour personnes handicapées et suivre le parcours des jeunes afin de contribuer à leur développement professionnel;
- **METTRE** en place un programme d'employabilité pour les ressources qui ont un handicap ne permettant pas la scolarisation et en faire la promotion;
- **REVOIR** les pratiques, au moment de la dotation, afin que les personnes handicapées de talent qui ont été repérées, soient soumises à une analyse orientée par une ressource spécialisée qui assurera l'objectivité du processus et une représentation adéquate à l'intention des gestionnaires;
- **DÉVELOPPER**, en collaboration avec les partenaires syndicaux, une formation paritaire destinée aux gestionnaires et démystifiant le principe de l'accommodement;
- **TRAVAILLER** en collaboration avec les partenaires syndicaux, pour trouver des pistes d'amélioration dans la réaffectation du personnel avec des restrictions;
- **PROPOSER** des assouplissements administratifs aux gestionnaires qui accueillent des personnes en situation de handicap;
- **SOUMETTRE** des recommandations visant une plus large imputabilité des équipes de gestion à l'accueil et l'intégration de ressources en situation de handicap.

Sébastien Massy, ancien participant au programme de stages pour étudiants en situation de handicap, et aujourd'hui, analyste informatique.



4

Accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations

Hydro-Québec compte poursuivre la protection et la mise en valeur du patrimoine bâti, technologique et matériel de l'entreprise en tenant compte des considérations d'accessibilité. Ainsi, elle entend :

- **POURSUIVRE** le suivi structuré des travaux réalisés dans les différents bâtiments en vue d'offrir un environnement exempt d'obstacles, accessible et sécuritaire ;
- **DRESSER** et diffuser une liste de ressources et d'organismes offrant un soutien en matière d'accessibilité afin de mieux outiller le personnel responsable des aménagements ;
- **INTÉGRER** un volet d'accessibilité à la formation des aménagistes ;
- **APPLIQUER** des normes d'accessibilité exemplaires à la planification des travaux de réfection du siège social ;
- **OFFRIR** le soutien nécessaire à l'équipe Accueil et visites dans la mise en place des dernières recommandations de l'organisme Kéroul énoncées dans son rapport d'analyse 2017-2018 qui recommandent une meilleure accessibilité à l'Électrium ;
- **OFFRIR** la collaboration nécessaire aux propriétaires des installations de Rivière-des-Prairies et de Beauharnois pour suivre les recommandations de Kéroul, lesquelles sont énoncées dans son rapport d'analyse 2017-2018 sur l'accessibilité de ces installations ;
- **CONFIER** un nouveau mandat à l'organisme Kéroul afin d'étendre l'analyse d'accessibilité aux aménagements d'Hydro-Québec de la Côte-Nord, notamment le complexe Manic-5.

L'accessibilité des lieux, tant pour les citoyens du Québec que pour notre personnel, s'inscrit de plus en plus dans les préoccupations de l'entreprise.





Accessibilité à l'information et aux documents

Afin de prioriser l'accessibilité et l'inclusion dans l'ensemble de ses communications et de travailler dans une perspective d'amélioration continue de l'accessibilité, Hydro-Québec entend :

- **DÉTERMINER** des ambassadeurs et des ambassadrices de l'accessibilité dans chaque unité administrative qui seront responsables d'informer les équipes sur les consignes d'accessibilité;
- **OFFRIR** des ateliers éclairs aux créateurs et aux créatrices de contenu sur des thèmes précis pour expliquer les normes d'accessibilité à respecter ainsi que leurs rôles et responsabilités;
- **REPÉRER** des superutilisateurs et des superutilisatrices de l'accessibilité en matière de communications et leur offrir des formations avancées et proactives sur l'évolution des normes d'accessibilité;
- **CONFIER** à un tiers des audits d'accessibilité des principales plateformes de communications numériques et en prioriser certaines, notamment :
 - mon Espace client : espace transactionnel des clients d'Hydro-Québec, y compris les principaux libres-services;
 - les applications iOS et Android : gestion de comptes et Info-pannes;
 - le [site Web](#) : site informationnel des services et des initiatives d'Hydro-Québec ainsi que les formulaires;
 - le site intranet : site informationnel consacré au personnel d'Hydro-Québec, y compris les principaux libres-services;
 - l'application *Hydro-Presse*;
 - le site Régime de retraite d'Hydro-Québec (RRHQ);
 - le [site Emploi](#);
 - les infolettres;
 - des documents (fichiers PDF, vidéos, images, animations);
- **ENRICHIR** la documentation portant sur les meilleures pratiques et informer les ambassadeurs et les ambassadrices, les superutilisateurs et les superutilisatrices, les créateurs et les créatrices de contenus ainsi que les fournisseurs externes des préalables en matière d'accessibilité et, au besoin, les aiguiller vers des formations appropriées;
- **PROPOSER** aux employés et employées d'Hydro-Québec atteints de déficiences ou de handicaps de s'inscrire à un groupe d'études et de tests afin de composer un bassin dont le mandat consiste à signaler les enjeux sur le site et les supports numériques ou physiques;
- **DOTER** les développeurs et les développeuses (TI et Internet) d'outils adéquats afin d'analyser les pages et le code source;
- **DOCUMENTER** les normes techniques d'accessibilité pour les développeurs et les développeuses;

(suite)

- **OFFRIR** des formations techniques externes et obtenir des certifications;
- **METTRE** en place des mesures de performance et fixer des objectifs à atteindre (nombre d'audits, pourcentage d'erreurs par catégorie);

Parce qu'elle souhaite améliorer la compréhension de l'accessibilité des parties prenantes du site intranet, Hydro-Québec entend :

- **POURSUIVRE** la sensibilisation des éditeurs aux normes d'accessibilité à respecter;
- **METTRE** en place un nouveau lecteur vidéo qui respecte les normes d'accessibilité et qui permet l'affichage des sous-titres.

Parce qu'il est nécessaire de consolider l'intégration des normes d'accessibilité dans le processus de production du site Web, Hydro-Québec entend :

- **CONTINUER** d'offrir, tant aux nouveaux employés et employées qu'au personnel actuel, de la formation sur la structure et la simplification de contenus, ainsi que sur les normes d'accessibilité;
- **POURSUIVRE** la veille sur l'application des normes d'accessibilité du Web pour favoriser l'adoption de meilleures pratiques;
- **ÉVALUER** et implémenter les dernières normes d'accessibilité établies par le World Wide Web Consortium (W3C) avec les nouveaux critères à respecter dans le WCAG 2.1 A et AA, en plus des normes en vigueur proposées par le gouvernement du Québec;
- **AMÉLIORER** les différentes fonctionnalités du site Web en matière d'accessibilité selon les dernières normes établies par le W3C. Les points suivants seront prioritaires :
 - remplacer le carrousel de la page d'accueil par un module de présentation plus convivial;
 - mettre en place des gabarits de cartes qui comprennent une formulation textuelle des éléments cartographiques essentiels;
 - remplacer le menu existant par un menu simplifié et moderne.
- **CONTINUER** d'appliquer les normes d'accessibilité lors des refontes, des mises à jour et de l'entretien des pages Web.

De façon à intégrer et à respecter les notions d'accessibilité dans les productions imprimées, numériques téléchargeables (PDF) et audiovisuelles élaborées par les services de communications, Hydro-Québec entend :

- **UTILISER** les gabarits de contenu structurés lors de la création de documents téléchargeables;
- **VEILLER** à ce que les fournisseurs de production audiovisuelle et de design graphique respectent les normes d'accessibilité.

6 Approvisionnement en biens et services

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 économique¹ ». Hydro-Québec entend donc :

- **DÉTERMINER** les produits et les critères d'achat, puis développer un outil de suivi qui tient compte des principes d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées ;
- **INTÉGRER** les principes du gouvernement du Québec, lorsque celui-ci aura adopté sa Politique gouvernementale d'approvisionnement écoresponsable. Ces principes comprennent les normes d'inclusion et d'accessibilité touchant les personnes handicapées ;
- **S'ASSURER** que les enjeux associés aux personnes handicapées seront pris en compte dans les acquisitions de biens et services, notamment en ce qui a trait aux entreprises d'économie sociale ayant recours aux services de ces personnes dans le cadre des initiatives que déploiera la direction principale – Approvisionnement stratégique en matière de développement durable.

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

Dans un souci d'assurer un environnement sain et sécuritaire, l'entreprise met en place nombre de mesures visant le bien-être de son personnel. Hydro-Québec entend donc :

- dans un contexte de pandémie, offrir au personnel handicapé travaillant à domicile qui en fait la demande, des outils ou du mobilier adaptés, similaires à ceux qu'ils avaient dans les bureaux ;
- dans l'esprit du maintien d'un environnement de travail sain et sécuritaire, proposer au personnel une *programmation santé et mieux-être* offrant une série de conférences, d'activités, d'astuces etc.

¹ Plan de développement durable 2020-2024 d'Hydro-Québec.



Sensibilisation, information et formation du personnel

Non seulement les employés et employées des unités administratives visées par l'élaboration de ce plan d'action doivent-ils saisir la portée de leur engagement, mais l'ensemble de l'entreprise doit en devenir partie prenante. Ainsi, Hydro-Québec entend :

- **TENIR**, après la première édition d'une semaine entière consacrée à l'inclusion en 2020, une deuxième et troisième éditions en novembre 2021 et 2022. Une journée sera consacrée aux personnes handicapées avec la participation de collègues tant pour l'idéation, les objectifs poursuivis que pour la réalisation des initiatives. L'événement de 2020 a attiré plus de 2 500 employés et employées ;
- **POURSUIVRE** la formation de petits groupes, par catégories de handicaps, à titre consultatif ;
- **PROPOSER** des tables de concertation afin de permettre aux employés et employées directement engagés, mais aussi aux alliés et aux alliées, d'échanger librement sur certains enjeux ;
- **OFFRIR** du contenu de formation et d'information sur le site intranet Équité, diversité et inclusion ;
- **METTRE** en place des couloirs de services au sein de l'entreprise en vue de répondre au personnel ou aux gestionnaires aux prises avec des situations délicates exigeant une approche particulière ;
- **SENSIBILISER** les gestionnaires et le personnel des centres de relations clientèle aux impacts des biais inconscients ;
- **OFFRIR** aux agents et agentes des services à la clientèle une habilitation plus spécialisée sur les handicaps et sur la façon d'en tenir compte auprès des personnes visées.

Frédéric Brooks, Véronique Gauthier, Alexandre Ayoubi et Hugo Bédard-Vallée ont participé au projet pilote d'employabilité auprès de ressources non ou peu scolarisées.



Approbation et diffusion

M^{me} Sophie Brochu, présidente-directrice générale d'Hydro-Québec, a approuvé le *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 *Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020* 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. Les collaborateurs et collaboratrices proviennent des directions ou des directions principales suivantes :

- direction – Commercialisation et communication marketing, groupe – Expérience client, communications et relations avec les communautés
- direction – Gestion des immeubles et des laboratoires, groupe – Distribution, approvisionnement et services partagés
- direction – Processus d'affaires, groupe – Distribution, approvisionnement et services partagés
- direction – Centre de services RH, groupe – Talents, culture et évolution
- direction principale – Santé, sécurité et environnement, groupe – Innovation, production, santé, sécurité et environnement
- direction principale – Approvisionnement stratégique, groupe – Distribution, approvisionnement et services partagés
- direction principale – Expérience client et marketing, groupe – Expérience client, communications et relations avec les communautés
- direction – Électrification des transports, groupe – Innovation, production, santé, sécurité et environnement
- direction – Transformation clientèle, groupe – Distribution, approvisionnement et services partagés
- direction – Affaires régionales et collectivités, groupe – Expérience client, communications et relations avec les communautés
- direction – Gestion des Immeubles et des laboratoires, groupe – Distribution, approvisionnement et services partagés

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
Groupe – Talents, culture et évolution
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

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 978-2-550-89961-7 (PDF)
2021G653F

