

# PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2015



COMMISSION  
DE LA CONSTRUCTION  
DU QUÉBEC

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>Portrait de la Commission de la construction du Québec</b>	<b>3</b>
La mission	3
<b>Engagements auprès des personnes handicapées</b>	<b>4</b>
Déclaration de service à la clientèle	4
Les plaintes de la clientèle	5
<b>Développement durable</b>	<b>5</b>
<b>Bilan des mesures prises au courant de l'année se terminant le 31 décembre 2014</b>	<b>7</b>
Actions posées à l'égard de la mission générale de la CCQ	7
Formation et sensibilisation du personnel en contact avec la clientèle	7
Actions posées à l'égard de la documentation et des services offerts à la clientèle	9
Actions posées à titre de gestionnaire d'un organisme public	10
<b>Identification des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2015</b>	<b>12</b>
Embauche, formation et sensibilisation du personnel	12
Accueil et intégration du personnel ayant un handicap	14
Accessibilité des bâtiments de la CCQ	15
Accessibilité des produits et services offerts à la clientèle	16
<b>Adoption et diffusion du plan d'action</b>	<b>18</b>
<b>Groupe de travail responsable du plan d'action</b>	<b>18</b>
<b>Coordonnateur de services aux personnes handicapées</b>	<b>19</b>



## INTRODUCTION

Les personnes handicapées se heurtent bien souvent à un environnement parsemé d'obstacles. Pour un grand nombre de celles-ci, leurs activités scolaires, professionnelles ou sociales représentent un défi quotidien pouvant réfréner leurs aspirations à vivre une vie qui correspond à leur idéal et à leur désir de participer plus activement à la société et d'y apporter une contribution à la fois unique et significative.

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* de la Commission de la construction du Québec (CCQ) est établi 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* (L.R.Q., c. E-20.1). La présente mise à jour du plan d'action donne lieu à une dixième publication consécutive.

Le plan d'action fait le bilan des mesures prises pour l'année se terminant le 31 décembre 2014 et présente les mesures planifiées pour 2015. La CCQ s'est également engagée, au moyen de sa *Déclaration de service à la clientèle*, à offrir des services adaptés aux personnes handicapées.

Globalement, le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* de la CCQ contribue à la promotion d'une société plus inclusive et respectueuse des besoins des personnes handicapées et de leurs familles. Plus particulièrement, le plan d'action permet d'identifier et de corriger les obstacles à l'intégration des personnes handicapées à l'emploi de la CCQ et de la clientèle faisant appel à ses services. Les groupes visés par les mesures de ce plan d'action sont :

- les travailleurs, les rentiers et les employeurs de l'industrie de la construction ;
- les citoyens qui recherchent des renseignements sur l'industrie ou sur nos services ;
- les employés de la Commission de la construction du Québec.



## PORTRAIT DE LA COMMISSION DE LA CONSTRUCTION DU QUÉBEC

L'industrie de la construction est un secteur d'activité important au Québec. Ce constat est vrai tant d'un point de vue économique que de celui des emplois qu'elle génère. En effet, on parle d'investissements de 48 G\$ de dollars en 2013, soit 13 % du PIB. Ce sont aussi 257 800 emplois directs générés en moyenne par mois, soit 1 emploi sur 20 au Québec, de même que des milliers d'emplois dans les autres secteurs.

La CCQ est responsable d'appliquer la loi qui encadre cette industrie, soit la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*, plus communément appelée la « Loi R-20 ».

La CCQ, c'est une équipe de 1 080 femmes et hommes au service de centaines de milliers de personnes : près de 161 000 travailleurs, 26 000 entreprises, 145 000 assurés et 170 000 personnes à charge, 86 000 retraités et survivants admissibles ainsi que plusieurs centaines de représentants des associations patronales et syndicales et d'organismes publics.

C'est aussi une organisation dynamique qui répond annuellement à plus de 2 millions de demandes de renseignements et de services par téléphone, au comptoir, par courrier postal et électronique et par l'intermédiaire de son site Web, afin de satisfaire aux besoins de sa clientèle. La CCQ compte 10 bureaux régionaux ou d'information répartis aux quatre coins du Québec, des points de service ponctuels dans des régions éloignées et un siège social situé à Montréal.

Au 31 décembre 2014, la CCQ comptait 9 employés handicapés, soit 0,8 % de sa main-d'œuvre totale. Toutefois, ce résultat est partiel, puisqu'il n'inclut que les personnes qui ont accepté de s'identifier volontairement au moyen du questionnaire d'identification *Accès à l'égalité en emploi, personnes handicapées*.

### La mission

La Commission de la construction du Québec (CCQ) est responsable de l'application de la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (Loi R-20), qui encadre cette industrie au Québec. La CCQ a pour mission :

- d'assurer le respect des conventions collectives sectorielles des travailleurs et travailleuses de l'industrie de la construction, qui est assujettie à la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (L.R.Q., c. R-20) et à sa réglementation ;
- de lutter contre le travail non déclaré, en vue de favoriser une concurrence loyale entre les entrepreneurs de l'industrie ;
- de collaborer aux efforts de prévention et de lutte contre la corruption et à l'application des lois fiscales dans l'industrie de la construction.

De plus, elle doit :

- développer les compétences de la main-d'œuvre et les maintenir à un niveau élevé ;
- faciliter l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre ;
- offrir un service de référence de main-d'œuvre ;
- administrer les régimes d'avantages sociaux négociés dans le cadre des conventions collectives sectorielles et d'assurer leur développement ;
- administrer les fonds qui lui sont confiés de façon à favoriser la pérennité des programmes qu'ils soutiennent.

## ENGAGEMENTS AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Avec la mise en œuvre du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*, la CCQ s'engage à accroître la participation sociale des personnes handicapées. La politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité offre la définition suivante de « personne handicapée » :

« Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. ».

### Déclaration de service à la clientèle

La *Déclaration de service à la clientèle* contient les engagements de la CCQ et de son personnel envers sa clientèle. Ces engagements expriment la volonté de la CCQ d'offrir un service de qualité, plus particulièrement aux travailleurs et aux employeurs de l'industrie de la construction. Cette déclaration s'inscrit dans la continuité de la *Politique de service à la clientèle* adoptée en 1998 par la CCQ.

Dans le cadre de sa *Déclaration de service à la clientèle*, la CCQ s'est notamment engagée à offrir des services adaptés aux personnes ayant une limitation fonctionnelle, une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle. Voici quelques actions phares qui en découlent.





### **Passation d'examen de qualification pour les personnes ayant une limitation auditive ou visuelle**

Des services d'interprètes et de lecteurs sont offerts par la CCQ aux personnes ayant une limitation auditive ou visuelle pour faciliter la passation des examens de qualification provinciale et lors des activités de perfectionnement.

Une période de temps est également accordée, sur demande, au travailleur et à l'interprète avant l'examen pour se coordonner avec les signes qui seront utilisés pendant l'interprétation de l'examen. Accorder, au besoin, plus de temps pour compléter l'examen de qualification.

### **Création d'un lexique vidéo des termes en charpenterie-menuiserie**

La CCQ a soutenu le Comité d'intégration des sourds aux métiers de la construction (CISC) afin de créer un lexique vidéo des principaux termes utilisés en charpenterie-menuiserie et de leur équivalent en langue des signes québécoise (LSQ).

Réalisé bénévolement par le CISC, ce lexique se veut une mesure de soutien à l'intégration de la clientèle œuvrant dans l'industrie de la construction qui a une limitation auditive ainsi que pour les interprètes travaillant avec cette dernière.

### **Évaluation d'accessibilité universelle**

L'accessibilité universelle est le caractère d'un produit, procédé, service, renseignement ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents. La CCQ a fait réaliser en 2013 une évaluation de la performance d'accessibilité universelle de l'environnement de ses deux édifices de Montréal, car le concept d'accessibilité universelle va plus loin que les exigences du Code de construction du Québec. Cette évaluation de la performance a permis d'élaborer un plan d'actions visant à améliorer certaines situations observées. Plusieurs actions seront implantées de 2015 à 2017, dont l'ajout de mécanismes d'ouverture automatique des portes, l'ajout d'une signalisation stroboscopique pour l'alarme-incendie et l'amélioration de la luminosité intérieure dans certains secteurs.

### **Les plaintes de la clientèle**

En 2014, le Bureau des plaintes de la CCQ n'a été saisi d'aucune plainte portant sur les services aux personnes handicapées.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Stratégie gouvernementale de développement durable 2009-2013, qui découle de l'adoption en 2006 de la *Loi sur le développement durable* constitue le cadre de référence de la démarche gouvernementale de développement durable qui convie à l'action tous les ministères et organismes.

Cette loi définit 16 principes qui doivent être pris en compte par l'ensemble de l'appareil gouvernemental dans ses interventions.

Ainsi, plusieurs mesures proposées par ce *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* s'inspirent des principes suivants de la Stratégie :

- Santé et qualité de vie : les personnes, la protection de leur santé et l'amélioration de leur qualité de vie sont au centre des préoccupations relatives au développement durable. Les personnes ont droit à une vie saine et productive, en harmonie avec la nature ;
- Équité et solidarité sociales : les actions de développement doivent être entreprises dans un souci d'équité intra et intergénérationnelle ainsi que d'éthique et de solidarité sociales ;
- Prévention : en présence d'un risque connu, des actions de prévention, d'atténuation et de correction doivent être mises en place, en priorité, à la source ;
- Participation et engagement : la participation et l'engagement des citoyens et des groupes qui les représentent sont nécessaires, pour définir une vision concertée du développement et assurer sa durabilité sur les plans environnemental, social et économique.



# BILAN DES MESURES PRISES

## AU COURANT DE L'ANNÉE SE TERMINANT LE 31 DÉCEMBRE 2014

### Actions posées à l'égard de la mission générale de la CCQ

OBSTACLES	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
<b>FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE</b>				
Faible connaissance du personnel en contact avec la clientèle relativement aux besoins particuliers des personnes handicapées, notamment en matière d'accueil, d'information et de services	1. Poursuivre la diffusion de la formation aux employés portant sur l'accueil des personnes handicapées par un organisme spécialisé dans ce domaine d'activité	Nombre de ressources ayant reçu la formation en 2014	<b>Réalisé</b> 6 personnes ont reçu la formation en 2014	Maintenir la mesure
	2. Développer des activités de sensibilisation pour le personnel au sujet des obstacles vécus par les personnes handicapées	Nombre de communications diffusées en 2014	<b>Réalisé</b> 2 communications ont été faites au personnel en 2014	Maintenir la mesure
	3. Traiter de l'accessibilité des personnes handicapées dans le cadre des journées d'accueil destinées aux nouveaux employés du Service à la clientèle	Nombre de ressources ayant reçu la formation en 2014	<b>Réalisé</b> 42 personnes ont reçu la formation en 2014	Maintenir la mesure



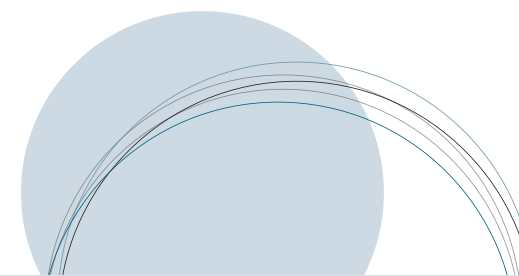
OBSTACLES	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
<b>ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX ET DES BUREAUX DE LA CCQ</b>				
Problèmes d'accessibilité de certains locaux et bâtiments de la CCQ aux personnes handicapées	4. Installer des portes automatisées aux accès de la passerelle entre le siège social et le bureau régional de Montréal	Date de fin des travaux	<b>Non réalisé</b> Les travaux sont prévus pour 2015	Reporter la mesure
	5. Lors d'un déménagement dans un local loué, considérer l'accessibilité aux personnes handicapées dans les offres soumises	Nombre de situations observées	<b>S. O.</b> Aucune situation observée en 2014	Maintenir la mesure
	6. Dépôt d'un plan d'action sur trois ans à la suite de l'évaluation de la performance d'accessibilité universelle	Date du dépôt du plan d'action	<b>Réalisé</b> Plan d'action déposé	Retirer la mesure
	7. Mise en œuvre des actions déterminées pour 2014 à la suite de l'évaluation d'accessibilité universelle	Nombre d'actions mises en œuvre	<b>Réalisé</b> 4 actions réalisées en 2014, sur un total de 22	Maintenir la mesure
<b>ACCESSIBILITÉ À L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION</b>				
Faible connaissance des besoins des personnes handicapées en matière d'accès aux services offerts par la CCQ	8. Effectuer un diagnostic des besoins des personnes handicapées en matière d'accès aux services offerts par la CCQ	Date de dépôt du diagnostic	<b>Non réalisé</b> Un lien a été établi avec une firme spécialisée afin d'effectuer le diagnostic	Maintenir la mesure
Problème d'accessibilité aux examens de qualification pour certaines personnes sourdes ou malentendantes ayant des difficultés en lecture	9. Offrir gratuitement, sur demande, les services d'un lecteur et d'un interprète lors de la passation d'un examen de qualification par un travailleur de la construction sourd ou malentendant	Nombre de séances avec lecteur ou interprète en 2014	<b>Réalisé</b> 84 séances avec lecteur, 1 séance avec interprète	Reporter la mesure

## Actions posées à l'égard de la documentation et des services offerts à la clientèle

OBSTACLES	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
<b>PERSPECTIVE D'AMÉLIORATION DE LA DOCUMENTATION DISPONIBLE ET DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE</b>				
Faible connaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées concernant la documentation disponible et les services offerts	10. Assurer la mise à jour de l'outil « Soutien à la tâche » utilisé par le personnel du Service à la clientèle quant à la documentation disponible et aux services offerts aux personnes handicapées	Mise à jour de la section en 2014	<b>Réalisé</b> Le soutien à la tâche a été mis à jour en 2014	Maintenir la mesure
<b>PERSPECTIVE DE PROMOTION ET DE DOCUMENTATION DISPONIBLE ET DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE</b>				
Faible connaissance de la clientèle relativement aux besoins particuliers des personnes handicapées, notamment en termes de documentation et de services	11. Profiter de la mise à jour des dépliants pour ajouter une note relative aux besoins d'une personne handicapée (ex. : « Ce dépliant ou formulaire peut vous être fourni, sur demande, en version adaptée »)	Nombre de dépliants modifiés	<b>Non réalisé</b> L'exercice de révision des dépliants est reporté à 2015	Reporter la mesure
	12. Écrire des articles d'information dans les publications <i>L'outil</i> et <i>Bâtir</i> adressées à la clientèle externe et sur le site Web de la CCQ	Date des articles	<b>Réalisé</b> Une publication <i>L'outil</i> à l'hiver 2014 et sur le site Web	Reporter la mesure
	13. Développer des capsules d'information intranet sur la documentation disponible et les services offerts à la clientèle	Nombre d'actions mises en œuvre	<b>Non réalisé</b> Un lien a été établi avec une firme spécialisée afin d'effectuer le diagnostic	Maintenir la mesure
	14. Développer un plan de communication en vue de faire la promotion des services offerts aux personnes handicapées auprès de la clientèle de l'industrie	Date du dépôt du plan de communication	<b>Réalisé</b> Plan de communication déposé au 31 mars	Retirer la mesure

## Actions posées à titre de gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
<b>ACCESSIBILITÉ EN EMPLOI</b>				
Processus de sélection pas toujours adapté aux personnes handicapées	15. Adapter, sur demande, le processus de sélection pour tenir compte du handicap du postulant, notamment en s'assurant que les entrevues se déroulent dans des locaux sans obstacle	Nombre de demandes et nombre de processus de sélection ajustés	<b>Non applicable</b> Une demande reçue, mais n'ayant pas mené à un processus ajusté	Maintenir la mesure
	16. Travailler de concert avec une firme spécialisée en recrutement de personnes handicapées	Collaboration établie	<b>Partiellement réalisé</b> Un lien a été établi avec une firme spécialisée	Reporter la mesure
<b>PROMOTION DU PLAN D'ÉVACUATION</b>				
Mesures d'accompagnement en cas d'urgence ou lors de situations particulières nécessitant une assistance inadéquates ou méconnues des personnes visées	17. Assurer la mise à jour continue des plans d'évacuation personnalisés pour les employés ayant besoin d'aide. Désigner, annuellement, des accompagnateurs. S'assurer que les accompagnateurs, en cas d'évacuation, sont connus des collègues de travail et identifier des remplaçants	Mise à jour du plan d'évacuation	<b>Réalisé</b> Le plan d'évacuation a été mis à jour en 2014	Reporter la mesure



OBSTACLES	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
<b>ADAPTATION DES POSTES DE TRAVAIL ET DE L'ENVIRONNEMENT</b>				
<p>Des postes de travail qui ne sont pas entièrement adaptés aux besoins des personnes handicapées</p>	<p>18. Offrir, sur demande, à tout employé handicapé les services d'évaluation de ses besoins en ergonomie et en adaptation</p>	<p>Nombre de demandes d'évaluation ou d'adaptation et pourcentage des besoins comblés</p>	<p><b>Réalisé</b> 12 demandes comblées</p>	<p>Maintenir la mesure</p>
<b>PERSPECTIVE DE PROMOTION DE LA DOCUMENTATION DISPONIBLE ET DES SERVICES OFFERTS AUX EMPLOYÉS</b>				
	<p>19. Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de l'analyse de la refonte de l'intranet</p>	<p>Mention des besoins identifiés pour les personnes handicapées dans le rapport d'analyse de la refonte de l'intranet</p>	<p><b>Non réalisé</b> L'analyse de la refonte de l'intranet n'a pas été effectuée en 2014</p>	<p>Maintenir la mesure</p>
	<p>20. Développer un plan de communication en vue de faire la promotion des services offerts aux personnes handicapées auprès des employés</p>	<p>Date de dépôt du plan de communication</p>	<p><b>Réalisé</b> Plan de communication déposé au 31 mars</p>	<p>Retirer la mesure</p>
	<p>21. Assurer la mise à jour de la section intranet quant à la documentation disponible et aux services offerts (faire évoluer la trousse d'outils)</p>	<p>Nombre de mises à jour</p>	<p><b>Réalisé</b> Une mise à jour a été effectuée durant 2014</p>	<p>Maintenir la mesure</p>

# IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2015

Dans le cadre de l'élaboration du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*, les obstacles priorisés tiennent compte des quatre domaines suivant :

- Embauche, formation et sensibilisation du personnel ;
- Intégration du personnel ayant un handicap ;
- Accessibilité des bâtiments de la CCQ ;
- Accessibilité des produits et services offerts à la clientèle.

## Embauche, formation et sensibilisation du personnel

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES MISES EN ŒUVRE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Manque de moyens mis en place pour recruter des personnes handicapées	Favoriser l'embauche de personnes handicapées au sein des effectifs de la CCQ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Travailler de concert avec une firme spécialisée en recrutement de personnes handicapées</li> <li>2. Adapter, sur demande, le processus de sélection pour tenir compte du handicap du postulant, notamment en s'assurant que les entrevues se déroulent dans des locaux sans obstacle</li> </ol>	<p>Direction des ressources humaines</p> <p>Direction des ressources humaines</p>	<p>30 juin 2015</p> <p>En continu</p>	<p>Collaboration établie</p> <p>Nombre de demandes et nombre de processus de sélection ajustés</p>
Manque de connaissance du personnel en contact avec la clientèle au sujet des besoins particuliers des personnes handicapées	Former les nouveaux employés du Service à la clientèle relativement aux besoins particuliers des personnes handicapées, en matière d'accueil, d'information et de services	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Traiter de l'accessibilité des personnes handicapées dans le cadre des journées d'accueil destinées aux nouveaux employés du Service à la clientèle</li> </ol>	Direction du service à la clientèle	En continu	Nombre de ressources ayant reçu la formation en 2015



OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES MISES EN ŒUVRE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
<b>Difficulté des préposés du Service à la clientèle à accéder à l'information pertinente concernant les personnes handicapées</b>	Sensibiliser régulièrement les employés en contact avec la clientèle aux différentes caractéristiques des personnes handicapées	4. Poursuivre la diffusion de la formation aux employés portant sur l'accueil des personnes handicapées par un organisme spécialisé dans ce domaine d'activité	Direction des ressources humaines	En continu	Nombre de ressources ayant reçu la formation en 2015
		5. Développer des communications de sensibilisation pour le personnel au sujet des obstacles vécus par les personnes handicapées	Direction des communications	En continu	Nombre de communications diffusées en 2015
	Centraliser et maintenir à jour les renseignements disponibles sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées	6. Assurer la mise à jour de l'outil « Soutien à la tâche » utilisé par le personnel du Service à la clientèle quant à la documentation disponible et aux services offerts aux personnes handicapées	Direction du service à la clientèle	31 décembre 2015	Mise à jour du « Soutien à la tâche »

## Accueil et intégration du personnel ayant un handicap

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES MISES EN ŒUVRE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Des postes de travail qui ne répondent pas aux besoins des personnes handicapées	Adapter les postes de travail aux besoins des employés ayant un handicap	7. Offrir, sur demande, à tout employé handicapé les services d'évaluation de ses besoins en ergonomie et en adaptation	Direction des ressources humaines	En continu	Nombre de demandes d'adaptation traitées
Difficultés d'accès au site intranet pour les personnes handicapées	Rendre le site intranet accessible aux personnes handicapées	8. Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de l'analyse de la refonte de l'intranet	Direction des communications	31 décembre 2015	Analyse complétée
Une méconnaissance des services offerts par la CCQ au personnel ayant un handicap	Informar le personnel des services offerts	9. Mettre à jour et diffuser les services offerts au personnel ayant un handicap	Unité diversité de la main-d'œuvre	31 décembre 2015	Mise à jour de la trousse d'outils
Mesures d'accompagnement des personnes handicapées inadéquates ou méconnues en cas d'urgence ou lors de situations particulières	Adapter le <i>Plan d'évacuation</i> pour assurer le déplacement du personnel handicapé, le faire connaître des intervenants concernés et s'assurer de son efficacité	10. Assurer la mise à jour continue des plans d'évacuation personnalisés pour les employés ayant besoin d'aide	Direction des ressources humaines	En continu	Mise à jour de la liste des personnes handicapées
		11. Désigner, annuellement, des accompagnateurs. S'assurer que les accompagnateurs, en cas d'évacuation, sont connus des collègues de travail et identifier des remplaçants	Direction des ressources humaines	En continu	Mise à jour de la liste des personnes handicapées

## Accessibilité des bâtiments de la CCQ

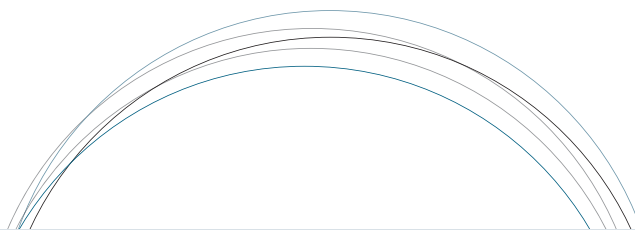
15

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES MISES EN ŒUVRE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Problèmes d'accessibilité de certains locaux et bâtiments de la CCQ aux personnes handicapées	Éliminer ou réduire, selon le cas, les obstacles relatifs à l'accès aux locaux et aux bâtiments	12. Lors d'un déménagement dans un local loué, considérer l'accessibilité aux personnes handicapées dans les offres soumises	Direction des ressources matérielles	En continu	Nombre de situations observées en 2014
		13. Mise en oeuvre des actions déterminées pour 2015 à la suite de l'évaluation d'accessibilité universelle	Direction des ressources matérielles	En continu	Nombre d'actions mises en oeuvre
		14. Installer des portes automatisées aux accès de la passerelle entre le siège social et le bureau régional de Montréal	Direction des ressources matérielles	31 décembre 2015	Date de fin des travaux
		15. Installer des pictogrammes afin de désigner plus clairement les comptoirs du Service à la clientèle desservant la clientèle des personnes handicapées	Direction des ressources matérielles	31 décembre 2015	Date d'installation des pictogrammes
		16. Établir une nouvelle procédure dans les bureaux régionaux afin de faciliter l'accès pour les personnes handicapées	Direction des ressources matérielles	31 décembre 2015	Date de mise en oeuvre de la procédure



## Accessibilité des produits et services offerts à la clientèle

OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES MISES EN ŒUVRE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Aucune connaissance quant aux nombres de personnes handicapées dans l'industrie de la construction	Évaluer le nombre de personnes handicapées travaillant dans l'industrie de la construction afin de leur offrir des services appropriés	17. Évaluer le nombre de personnes handicapées dans l'industrie de la construction	Unité diversité de la main-d'œuvre et développement	30 juin 2015	Données produites
Faible connaissance des besoins des personnes handicapées en matière d'accès aux services de la CCQ	Identifier les obstacles en matière d'accès aux services de la CCQ	18. Effectuer un diagnostic des besoins des personnes handicapées en matière d'accès aux services offerts par la CCQ	Unité diversité de la main-d'œuvre et développement	31 décembre 2015	Date de dépôt du diagnostic
Faible connaissance de la clientèle relativement aux besoins particuliers et aux services aux personnes handicapées	Informar la clientèle sur les besoins et services offerts aux personnes handicapées	19. Écrire des articles d'information dans les publications <i>L'outil</i> et <i>Bâtir</i> adressées à la clientèle externe et sur le site Web de la CCQ	Direction des communications	31 décembre 2015	Date des articles
Difficultés d'accès des personnes handicapées au site Web de la CCQ	Adapter le site Web aux exigences gouvernementales	20. Tenir compte des exigences gouvernementales lors de l'analyse de la refonte du site Web	Direction des communications	31 décembre 2015	Analyse entamée
Difficultés d'accès des personnes handicapées aux documents adaptés de la CCQ	Faciliter l'accès aux documents adaptés	21. Profiter de la mise à jour des dépliants pour ajouter une note relative aux besoins d'une personne handicapée (ex. : « Ce dépliant ou formulaire peut vous être fourni, sur demande, en version adaptée »)	Direction des communications	31 décembre 2015	Nombre de dépliants modifiés



OBSTACLES	OBJECTIFS VISÉS	MESURES MISES EN ŒUVRE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER	INDICATEURS DE RÉSULTATS
<b>Difficultés d'accès des personnes handicapées aux examens de qualification</b>	Faciliter le processus d'évaluation aux personnes ayant une déficience auditive ou visuelle	22. Offrir gratuitement, sur demande, les services d'un lecteur et d'un interprète lors de la passation d'un examen de qualification	Direction de la formation professionnelle	En continu	Nombre de séances avec lecteur ou interprète offertes
		23. Accorder, sur demande, au travailleur et à l'interprète une période de temps avant l'examen pour se coordonner avec les signes qui seront utilisés pendant l'interprétation de l'examen	Direction de la formation professionnelle	En continu	Nombre de séances avec période de temps accordées
		24. Accorder, sur demande, plus de temps pour compléter l'examen de qualification	Direction de la formation professionnelle	En continu	Nombre de séances avec lecteur ou interprète offertes
<b>Difficultés d'accès des personnes handicapées aux activités de perfectionnement</b>	Faciliter le processus d'évaluation aux personnes ayant une déficience auditive ou visuelle	25. Offrir gratuitement, sur demande, les services d'un lecteur et d'un interprète lors d'activités de perfectionnement	Direction de la formation professionnelle	En continu	Nombre de séances avec lecteur ou interprète offertes

## ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Ce plan d'action a été adopté le 8 avril 2015 par le Conseil d'administration de la Commission de la construction du Québec.

Conformément à la loi, ce plan d'action est rendu disponible au public en format électronique par l'intermédiaire de notre site Web, au [ccq.org](http://ccq.org). Il est également offert en format imprimé ou adapté sur demande auprès du coordonnateur de services aux personnes handicapées.

## GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat d'élaboration et de mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail composé de sept membres, incluant le coordonnateur de services aux personnes handicapées, et comptant au minimum une personne handicapée. Les membres du comité sont :

- Joël Champagne, directeur, Direction des ressources matérielles ;
- Avi Elbaz, chef d'unité, Diversité de la main-d'œuvre et développement ;
- Francis Kelly, chef de section, Direction de la formation professionnelle ;
- Joannie Lacoste, conseillère, Direction des communications ;
- Véronique Leblanc, chef de service, Direction des ressources humaines ;
- Amélie Montpetit, conseillère, Direction du service à la clientèle ;
- Mylène Roussy, chargée de projet, Direction de la transformation organisationnelle et du bureau de projet.

En plus d'assurer l'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action, le groupe de travail s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans tous les secteurs d'activité ;
- Déterminer les moyens requis pour réduire, éliminer ou prévenir les obstacles rencontrés par les personnes handicapées ;
- Faciliter le suivi des mesures retenues dans le plan d'action annuel.





## COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Enfin, mentionnons que la personne nommée à titre de coordonnateur de services aux personnes handicapées est Monsieur Avi Elbaz, chef d'unité, Diversité de la main-d'œuvre et du développement. Les demandes de renseignements, les suggestions et les commentaires sur le plan d'action ou les services offerts par la CCQ aux personnes handicapées peuvent lui être directement adressés.

Ses coordonnées sont :

Avi Elbaz  
Commission de la construction du Québec  
8485, avenue Christophe-Colomb  
Montréal (Québec) H2M 0A7  
514 341-7740, poste 6586 (sans frais : 1 877 941-7740)  
[avi.elbaz@ccq.org](mailto:avi.elbaz@ccq.org)

