

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2019-2021



**COMMISSION
DE LA CONSTRUCTION
DU QUÉBEC**

TABLER DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
PORTRAIT DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION ET DE LA CCQ	4
MANDAT DE LA CCQ	4
ENGAGEMENTS DE LA CCQ AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES	5
ENGAGEMENTS AUPRÈS DE SES EMPLOYÉS ET DE SA CLIENTÈLE	5
GESTION DES PLAINTES	6
MESURES D'ACCOMMODEMENT	6
ENJEUX ENTOURANT LE CLIMAT DE TRAVAIL	7
SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS	8
DÉVELOPPEMENT DURABLE	8
BILAN DES MESURES PRISES AU COURANT DE L'ANNÉE SE TERMINANT LE 31 DÉCEMBRE 2018	9
EMBAUCHE, FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL DE LA CCQ	10
ACCUEIL ET INTÉGRATION DU PERSONNEL DE LA CCQ AYANT UN HANDICAP	13
ACCESSIBILITÉ AUX LOCAUX ET AUX BÂTIMENTS DE LA CCQ	17
ACCESSIBILITÉ AUX PRODUITS ET SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE	18
DÉTERMINATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR LA PÉRIODE 2019-2021	25
EMBAUCHE, FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL DE LA CCQ	26
ACCUEIL ET INTÉGRATION DU PERSONNEL DE LA CCQ AYANT UN HANDICAP	29
ACCESSIBILITÉ AUX LOCAUX ET AUX BÂTIMENTS DE LA CCQ	31
ACCESSIBILITÉ AUX PRODUITS ET SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE	32
ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	38
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	39
COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	40



INTRODUCTION

Depuis plus de 10 ans, la Commission de la construction du Québec (CCQ) s'investit dans l'intégration des personnes handicapées en réduisant les obstacles vécus tout au long de leur carrière. D'ailleurs, ses efforts ont été reconnus par l'Office québécois des personnes handicapées, dont le jury du prix « À part entière 2016 » l'a nommée finaliste dans la catégorie « Ministères et leurs réseaux, organismes publics et parapublics ». Cette reconnaissance a permis de valoriser le travail des employés de la CCQ qui font une différence dans l'offre de service à la clientèle.

Dans le processus d'élaboration et de reddition du nouveau Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la CCQ propose que le plan soit d'une durée de trois ans tout en assurant une reddition annuelle. Le plan d'action dresse le bilan des mesures prises pour l'année 2018 et présente les mesures planifiées pour la période 2019 à 2021.

Le plan d'action de la 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* (RLRQ, chap. E-20.1).

Le plan d'action de la CCQ contribue à la promotion d'une industrie plus inclusive et respectueuse des besoins des personnes handicapées et de leur famille. Plus particulièrement, il a été conçu en réalisant l'inventaire d'obstacles que peuvent vivre les personnes handicapées et vise à mettre en place des mécanismes de correction afin de diminuer les enjeux qui touchent l'intégration à l'industrie de la construction de ces personnes. Les groupes visés par les mesures de ce plan d'action sont :

- les employés de la CCQ ;
- les travailleurs, les retraités et les employeurs de l'industrie de la construction ;
- le grand public qui recherche des informations sur l'industrie ou sur les services offerts par la CCQ.

PORTRAIT DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION ET DE LA CCQ

L'industrie de la construction demeure un important secteur d'activité tant sur le plan économique que pour la création d'emplois. En 2017, elle représentait 46,8 milliards de dollars, soit 7 % du produit intérieur brut. Ce sont aussi 245 800 emplois directs générés en moyenne par mois, soit 1 emploi sur 20 au Québec, de même que des milliers d'emplois indirects.

La CCQ est responsable d'appliquer la loi encadrant cette industrie, la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (RLRQ, chap. R-20) (*Loi R-20*).

La CCQ est composée d'une équipe de près de 1 090 employés, plus de 157 000 travailleurs, 25 500 entreprises, 138 500 personnes assurées, 171 500 personnes à charge, 93 500 retraités et survivants admissibles, 11 associations patronales et syndicales, ainsi que plusieurs organismes publics et parapublics.

En date du 9 février 2018, la CCQ comptait 6 employés s'identifiant en tant que personnes handicapées, soit moins de 1 % de sa main-d'œuvre totale.

Mandat de la CCQ

La CCQ a pour mission de mettre en œuvre la *Loi R-20* et les règlements qui s'y rattachent. Cette mission comporte deux volets distincts, qui reflètent l'évolution du cadre législatif québécois relativement à l'industrie de la construction.

SERVIR LES TRAVAILLEURS ET LES EMPLOYEURS ET ADMINISTRER LES PROGRAMMES QUI LEUR SONT DESTINÉS

À ce titre, la CCQ exerce les responsabilités suivantes :

- Administrer les régimes d'avantages sociaux négociés dans le cadre des conventions collectives sectorielles et assurer leur développement ;
- Gérer les fonds qui lui sont confiés de façon à favoriser la pérennité des programmes qu'ils soutiennent ;
- Satisfaire les besoins de main-d'œuvre et maintenir ses compétences à un niveau élevé ;
- Offrir un service de référence de main-d'œuvre.

VEILLER À LA CONFORMITÉ AU SEIN DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

Ce rôle s'articule autour de trois axes :

- Assurer le respect des conventions collectives sectorielles des travailleurs de l'industrie de la construction assujettie à la *Loi R-20* et sa réglementation ;
- Lutter contre le travail non déclaré, en vue de favoriser une concurrence loyale entre les entrepreneurs ;
- Collaborer aux efforts de prévention et de lutte contre la corruption et à l'application des lois fiscales.



ENGAGEMENTS DE LA CCQ AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Avec la mise en œuvre du plan d'action, la CCQ s'engage à accroître la participation sociale des personnes handicapées dans l'industrie de la construction. La politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* définit la personne handicapée comme « 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. »



Engagements auprès de ses employés et de sa 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 à la main-d'œuvre 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. En poursuivant le virage technologique de son offre de service, la CCQ continue à servir sa clientèle par téléphone, par courrier postal, par l'entremise de son site Web et en personne par l'intermédiaire de ses neuf bureaux régionaux. La CCQ s'est notamment engagée à offrir des services adaptés aux personnes ayant une limitation fonctionnelle, visuelle, auditive ou intellectuelle. Voici quelques actions qui en découlent :

- Adapter, sur demande, le processus de sélection du personnel de la CCQ pour tenir compte du handicap du postulant, notamment en s'assurant que les entrevues se déroulent dans des locaux accessibles universellement ;
- Rendre disponible aux employés de la CCQ un guide des services offerts aux personnes handicapées ;
- Tenir compte des exigences gouvernementales lors de l'analyse de la refonte du site Web ;
- Offrir gratuitement, sur demande, aux personnes admissibles au Fonds de formation des salariés de l'industrie de la construction les services d'un lecteur et d'un interprète lors de la passation d'un examen de qualification.

Gestion des plaintes

PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES

Entre le 1^{er} janvier 2018 et le 31 décembre 2018, le bureau des plaintes de la CCQ a reçu un commentaire concernant le stationnement prévu pour les personnes handicapées au Bureau régional de Montréal, puisqu'il était occupé par des voitures sans vignette. Il n'y a pas eu de plaintes concernant l'intégration des personnes handicapées dans l'industrie.

Du côté du service à la clientèle, six demandes d'information ont été enregistrées sous le sujet « Personnes handicapées » et trois d'entre elles ont nécessité un accompagnement de la Section de la diversité et de l'innovation sociale de la CCQ. De plus, six interventions téléphoniques ont eu lieu pour du référencement et des conseils relatifs aux différentes voies d'accès et mesures destinées aux personnes en situation de handicap désirant intégrer les métiers et occupations de l'industrie de la construction. Ces 12 demandes provenaient d'intervenants scolaires, de la famille, de syndicat, d'employeurs et de conseillers en emploi.

Mesures d'accommodement

LECTEURS ET INTERPRÈTES

Des services de lecteur et/ou d'interprète sont offerts par la CCQ aux personnes ayant une limitation auditive ou visuelle pour faciliter la passation des examens de qualification et la réalisation d'activités de perfectionnement.

Sur demande, une plage de temps est également accordée à la personne et à son interprète afin de s'entendre sur les signes qui seront employés lors de l'examen. Il est aussi possible d'accorder, au besoin, plus de temps pour compléter l'examen de qualification.

L'ensemble des demandes d'accommodement reçues par la clientèle ont été accordées. En fonction de ces demandes, 72 séances d'examen avec lecteur et deux séances avec lecteur et interprète ont eu lieu. Enfin, 30 minutes supplémentaires ont été accordées lors de 4 séances d'examen.



ENJEUX ENTOURANT LE CLIMAT DE TRAVAIL

En 2018, la CCQ a diffusé à ses associations paritaires une étude, réalisée pour son compte, soit *Intimidation et harcèlement dans le secteur de la construction : Comprendre une réalité complexe afin de mieux intervenir*. Elle fut menée en 2016-2017 par une équipe de chercheurs de plusieurs institutions.

Le sondage réalisé dans le cadre de cette étude questionnait les participants à savoir s'ils se considéraient comme étant en situation de handicap. Les répondants se voyaient dans une telle situation dans 1,7 % des cas. En tenant compte de la marge d'erreur, cette proportion se situe entre 0,8 % et 2,6 %, ce qui nous donne un portrait présumé de la présence de travailleurs se définissant comme des personnes ayant un handicap. L'un des objectifs de l'étude consistait à dégager des éléments permettant de mieux comprendre les phénomènes entourant les enjeux de discrimination.

L'une des conclusions concernant les populations minoritaires est qu'elles sont plus à risque de subir, entre autres modes de pression, de la discrimination.

À la suite de cette étude, la CCQ a agi, et certaines interventions peuvent avoir des impacts positifs sur les travailleurs de l'industrie en situation de handicap :

1. Amorce des travaux en vue de produire et de diffuser une cartographie des recours en matière d'intimidation, de discrimination et de harcèlement. La cartographie sera publiée en 2019 et sera disponible pour orienter toute personne vers les bonnes ressources afin qu'elle obtienne l'aide dont elle croit avoir besoin.
2. Mise sur pied de la Ligne relais-construction, qui soutient les personnes aux prises avec, entre autres, de la discrimination.



SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS

Un nouveau membre a fait ses classes à la Direction régionale de la Rive-Sud : Prada, un chien-guide Mira en formation. Une journée par semaine, l'adorable chienne peaufinait son entraînement de socialisation en milieu de travail. En plus d'offrir les conditions favorables à l'épanouissement de l'animal, l'équipe s'est beaucoup attachée à Prada et la considérait comme un membre à part entière. Prada enrichissait la CCQ par sa présence réconfortante. L'expérience fut plus que positive.

Pour la CCQ, la présence d'un chien Mira a permis d'éprouver certaines méthodes de travail et de réfléchir à une approche d'intégration des personnes handicapées, advenant l'arrivée d'un employé nécessitant une aide à la mobilité comme un chien-guide ou un chien d'assistance. Son entraînement s'étant terminé en janvier 2019, Prada termine son apprentissage à l'école Mira. Elle a réussi avec distinction son examen d'admission comme chien-guide. Une part de cette réussite est attribuable à sa présence dans notre milieu de travail, au dévouement et à l'implication de son entraîneuse et de tous ses collègues.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le conseil d'administration de la CCQ a adopté le *Plan d'action de développement durable 2015-2020*. L'orientation 4 de ce plan d'action vise à favoriser l'inclusion sociale et à réduire les inégalités sociales et économiques. Plus précisément, l'objectif 4.1 du plan d'action développement durable 2015-2020 de la CCQ a pour but d'appuyer les activités visant la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement des personnes les plus vulnérables. De cet objectif, deux actions concernent les personnes handicapées :

- Adapter les normes de l'industrie pour les personnes handicapées ;
- Adopter et mettre en œuvre le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.



BILAN DES MESURES PRISES AU COURANT DE L'ANNÉE SE TERMINANT LE 31 DÉCEMBRE 2018

CATÉGORIE

EMBAUCHE, FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL DE LA CCQ

OBSTACLE
MANQUE DE MOYENS
MIS EN PLACE POUR RECRUTER
DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF
FAVORISER L'EMBAUCHE DE
PERSONNES HANDICAPÉES AU SEIN
DES EFFECTIFS DE LA CCQ

Mesures mises en œuvre	Indicateurs	Résultats	Recommandations
1. Travailler de concert avec une firme spécialisée en recrutement de personnes handicapées qui répondent aux types de postes offerts à la CCQ	<p>Nombre de postes affichés sur un site spécialisé, par année</p> <p>Nombre de curriculum vitae (CV) reçus d'un site spécialisé, par année</p> <p>Nombre de candidatures retenues issues d'un site spécialisé, par année</p>	Le modèle utilisé s'est avéré non pertinent pour les postes à combler	Retirer la mesure
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 accessibles universellement	Nombre de demandes et nombre de processus de sélection ajustés, par année	1 processus de sélection ajusté	Maintenir la mesure
3. Réaliser un bilan de la diversité (incluant les personnes handicapées) auprès du personnel de la CCQ dans le cadre du renouvellement de son Plan d'accès à l'égalité	Réalisation du bilan	Bilan réalisé	Maintenir la mesure

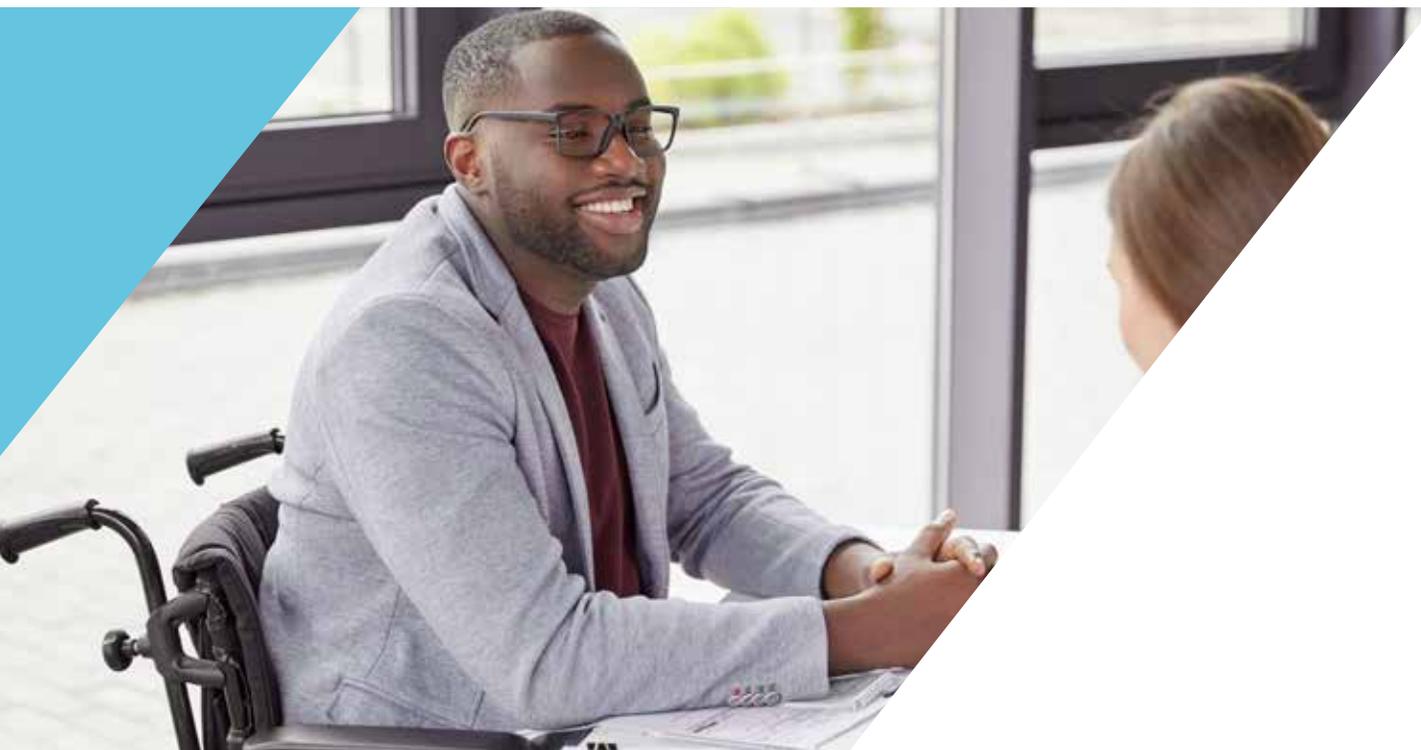
OBSTACLE

MANQUE DE CONNAISSANCES DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE AU SUJET DES BESOINS PARTICULIERS DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF

FORMER LES NOUVEAUX EMPLOYÉS DE LA DIRECTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE RELATIVEMENT AUX BESOINS PARTICULIERS DES PERSONNES HANDICAPÉES, EN MATIÈRE D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE SERVICES

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultat	Recommandation
4. 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, par année	16 personnes ont été sensibilisées	Maintenir la mesure



OBSTACLE

MANQUE DE CONNAISSANCES DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE AU SUJET DES BESOINS PARTICULIERS DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF

SENSIBILISER RÉGULIÈREMENT LES EMPLOYÉS EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE AUX DIFFÉRENTES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES HANDICAPÉES

Mesures mises en œuvre	Indicateurs	Résultats	Recommandations
5. Poursuivre la formation aux employés portant sur l'accueil des personnes handicapées par un organisme spécialisé dans ce domaine d'activité	Nombre de personnes formées à l'accessibilité et à l'accueil des personnes handicapées	14 employés ont reçu la formation	Maintenir la mesure
6. Créer des communications sensibilisant le personnel aux obstacles vécus par les personnes handicapées	Nombre de communications publiées	2 publications intranet	Maintenir la mesure



CATÉGORIE

ACCUEIL ET INTÉGRATION DU PERSONNEL DE LA CCQ AYANT UN HANDICAP

OBSTACLE
MANQUE DE POSTES DE TRAVAIL
RÉPONDANT AUX BESOINS DES
PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF
ADAPTER LES POSTES DE TRAVAIL
AUX BESOINS DES EMPLOYÉS
AYANT UN HANDICAP

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultat	Recommandation
7. Offrir sur demande à tout employé handicapé les services d'évaluation de ses besoins en ergonomie et en adaptation	Nombre de demandes d'adaptation traitées par année	43 postes ont été adaptés (incluant diverses demandes de personnes non handicapées)	Maintenir la mesure



OBSTACLE

DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AU SITE INTRANET

OBJECTIF

RENDRE LE SITE INTRANET ACCESSIBLE AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultat	Recommandation
8. Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de l'analyse de la refonte de l'intranet	Analyse complétée	Analyse réalisée	Analyse terminée Mise en œuvre en 2019

OBSTACLE

MÉCONNAISSANCE DES SERVICES OFFERTS PAR LA CCQ AU PERSONNEL AYANT UN HANDICAP

OBJECTIF

INFORMER LE PERSONNEL DES SERVICES QUI LEUR SONT OFFERTS

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultat	Recommandation
9. Mettre à jour et diffuser les services offerts au personnel ayant un handicap	Mise à jour de la trousse d'outils	Mise à jour terminée, en attente de la diffusion sur intranet (prévue en 2019)	Retirer la mesure



OBSTACLE

MÉCONNAISSANCE DES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES EN CAS D'URGENCE OU LORS DE SITUATIONS PARTICULIÈRES

OBJECTIFS

ADAPTER LE PLAN D'ÉVACUATION POUR ASSURER LE DÉPLACEMENT DU PERSONNEL HANDICAPÉ, LE FAIRE CONNAÎTRE DES INTERVENANTS CONCERNÉS ET S'ASSURER DE SON EFFICACITÉ

Mesures mises en œuvre	Indicateurs	Résultats	Recommandations
10. Assurer la mise à jour continue des plans d'évacuation personnalisés pour les employés ayant besoin d'aide	Mise à jour de la liste des personnes handicapées et de leur localisation dans les bureaux de la CCQ	Mise à jour réalisée	Maintenir la mesure
11. Désigner, annuellement, des accompagnateurs. S'assurer que les accompagnateurs, en cas d'évacuation, sont connus des collègues de travail et nommer des substituts.	Mise à jour de la liste des accompagnateurs et des substituts	Mise à jour réalisée	Maintenir la mesure

CATÉGORIE

ACCESSIBILITÉ AUX LOCAUX ET AUX BÂTIMENTS DE LA CCQ

OBSTACLE
PROBLÈMES D'ACCESSIBILITÉ
DES PERSONNES HANDICAPÉES
À CERTAINS LOCAUX ET
BÂTIMENTS DE LA CCQ

OBJECTIF
ÉLIMINER OU RÉDUIRE, SELON LE CAS,
LES OBSTACLES RELATIFS À L'ACCÈS
AUX LOCAUX ET AUX BÂTIMENTS

Mesures mises en œuvre	Indicateurs	Résultats	Recommandations
12. Considérer l'accessibilité des personnes handicapées dans les offres soumises par les locateurs dans les projets de déménagement	Nombre de situations observées par année	Aucune situation cette année	Maintenir la mesure
13. Mettre en œuvre des actions déterminées pour l'amélioration de l'accessibilité aux locaux et aux bâtiments	Nombre d'actions mises en œuvre	Aucune action entreprise cette année	Maintenir la mesure



CATÉGORIE
ACCESSIBILITÉ
AUX PRODUITS ET
SERVICES OFFERTS
À LA CLIENTÈLE

OBSTACLE

AUCUNE CONNAISSANCE QUANT AU NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

OBJECTIF

ÉVALUER LE NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES TRAVAILLANT DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION AFIN DE LEUR OFFRIR DES SERVICES APPROPRIÉS

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultat	Recommandation
14. Évaluer le nombre de personnes handicapées dans l'industrie de la construction	Données produites	Données produites en 2017 par sondage. Après vérification des données disponibles provenant de Statistique Canada, il n'est pas possible de réaliser un portrait représentatif des personnes handicapées au sein de l'industrie	Retirer la mesure



OBSTACLE

FAIBLE CONNAISSANCE DES BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES
EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX SERVICES DE LA CCQ

OBJECTIF

RÉDUIRE LES OBSTACLES EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX SERVICES DE LA CCQ

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultat	Recommandation
15. Mettre en place les recommandations de l'évaluation des services de la CCQ	Nombre de mesures correctives mises en place	Mise en place des mesures correctives en 2017	Retirer la mesure

OBSTACLE

FAIBLE CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE RELATIVEMENT AUX BESOINS PARTICULIERS ET AUX SERVICES QUI LEUR SONT OFFERTS

OBJECTIF

INFORMER LA CLIENTÈLE SUR LES BESOINS ET SUR LES SERVICES QUI LEUR SONT OFFERTS

Mesures mises en œuvre	Indicateurs	Résultats	Recommandations
16. Publier de l'information sur les différentes plateformes s'adressant à la clientèle externe	Nombre de publications	2 articles publiés	Maintenir la mesure
17. Développer un guide sur les services offerts aux personnes handicapées	Date de la publication	Mesure réalisée. Une nouvelle section sur le site Web de la CCQ regroupe l'ensemble des services offerts aux personnes handicapées. Mise en ligne le 7 décembre 2018.	Retirer la mesure
18. Mettre à la disposition de la clientèle des accessoires d'aide à la lecture (ex. : loupes, règles, etc.)	Distribution des accessoires au siège social et aux bureaux régionaux de la CCQ	Mesure réalisée en 2017	Retirer la mesure

OBSTACLE

DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AU SITE WEB DE LA CCQ

OBJECTIF

ADAPTER LE SITE WEB AUX EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultat	Recommandation
19. Tenir compte des exigences gouvernementales lors de l'analyse de la refonte du site Web	Analyse complétée	Analyse de la refonte du site Web réalisée	Retirer la mesure

The screenshot shows the website of the Commission de la construction du Québec (CCQ). The page is titled 'Engagement auprès des personnes handicapées'. It features a navigation menu with categories like 'Conformité, vérification et enquête', 'Effectuer des travaux', 'Congés et vacances', 'Accéder à l'industrie de la construction', 'Relations de travail', 'Certificat de compétence', 'Orientation', and 'Autres rubriques'. The main content area includes a search bar, a list of links, and a section titled 'Engagement auprès des personnes handicapées' with a sub-section 'Plan d'action à l'égard des personnes handicapées'. The page also has a sidebar with 'Liens rapides' and a footer with 'Plan d'action des années précédentes'.

OBSTACLE

DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX DOCUMENTS ADAPTÉS DE LA CCQ

OBJECTIF

FACILITER L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ADAPTÉS

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultat	Recommandation
20. Profiter de la mise à jour des documents dirigés vers la clientèle pour ajouter une note relative aux besoins des personnes handicapées (ex. : « Cette lettre, ce dépliant ou ce formulaire peut vous être fourni, sur demande, en version adaptée »)	Nombre de dépliant modifiés par année	Environ 162 publications ont été mises à jour en 2018. Mesure réalisée	Retirer la mesure Tous les documents seront désormais produits avec une mention concernant l'adaptation sur demande



OBSTACLE**DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX EXAMENS DE QUALIFICATION****OBJECTIF****FACILITER LE PROCESSUS D'ÉVALUATION AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE AUDITIVE OU VISUELLE**

Mesures mises en œuvre	Indicateurs	Résultats	Recommandations
21. Offrir gratuitement, sur demande, aux personnes admissibles au Fonds de formation des salariés de l'industrie de la construction les services d'un lecteur et/ou d'un interprète lors de la passation d'un examen de qualification	Nombre de séances avec lecteur et/ou interprète offertes, par année	72 personnes ont bénéficié de séances avec lecteurs	Maintenir la mesure
22. Accorder, sur demande, au travailleur et à l'interprète du temps afin de s'entendre sur les signes qui seront employés lors de la passation de l'examen de qualification	Nombre de séances avec temps supplémentaire accordé, par année	2 candidats ont bénéficié de temps supplémentaire	Maintenir la mesure
23. Accorder, sur demande, plus de temps pour compléter l'examen de qualification	Nombre de séances avec temps supplémentaire accordé, par année	4 candidats ont bénéficié de temps supplémentaire	Maintenir la mesure

OBSTACLE

DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX ACTIVITÉS DE PERFECTIONNEMENT

OBJECTIF

FACILITER LE PROCESSUS D'ÉVALUATION AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE AUDITIVE OU VISUELLE

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultat	Recommandation
24. Offrir gratuitement, sur demande, les services d'un lecteur et/ou d'un interprète lors d'activités de perfectionnement	Nombre de séances avec lecteur et/ou interprète offertes, par année	7 séances avec interprète ont été octroyées	Maintenir la mesure



DÉTERMINATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR LA PÉRIODE 2019 À 2021

Dans le cadre de l'élaboration du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2021*, les obstacles relevés dans les prochains tableaux tiennent compte des quatre domaines suivants :

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

CATÉGORIE

EMBAUCHE, FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL DE LA CCQ

OBSTACLE
MANQUE DE MOYENS
MIS EN PLACE POUR RECRUTER
DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF
FAVORISER L'EMBAUCHE DE
PERSONNES HANDICAPÉES AU SEIN
DES EFFECTIFS DE LA CCQ

Mesures mises en œuvre	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultat
1. Établir un partenariat avec le service de placement destiné aux personnes handicapées des cégeps et des universités pour diffuser les offres d'emploi disponibles à la CCQ	Vice-présidence des ressources humaines et Section de la diversité et de l'innovation sociale	En continu	Nombre de postes affichés au service de placement destinés aux personnes handicapées, par année Nombre de curriculum vitae (CV) provenant des services de placement destinés aux personnes handicapées
2. Effectuer une veille stratégique à propos des nouvelles pratiques pour l'intégration des personnes handicapées	Vice-présidence des ressources humaines et Section de la diversité et de l'innovation sociale	En continu	Nombre de candidatures retenues issues de l'un de ces services, par année
3. 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 accessibles universellement	Vice-présidence des ressources humaines	En continu	Nombre de pratiques qui ont été modifiées ou ajoutées
4. Réaliser un bilan de la diversité (incluant les personnes handicapées) auprès du personnel de la CCQ dans le cadre du renouvellement du Plan d'accès à l'égalité	Vice-présidence des ressources humaines	Annuellement	Nombre de demandes et nombre de processus de sélection ajustés, par année Réalisation du bilan

OBSTACLE

MANQUE DE CONNAISSANCES DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE AU SUJET DES BESOINS PARTICULIERS DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF

FORMER LES NOUVEAUX EMPLOYÉS DE LA DIRECTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE RELATIVEMENT AUX BESOINS PARTICULIERS DES PERSONNES HANDICAPÉES, EN MATIÈRE D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE SERVICES

Mesure mise en œuvre	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultat
5. Traiter de l'accessibilité des personnes handicapées dans le cadre des journées d'accueil destinées aux nouveaux employés du service à la clientèle	Direction du service à la clientèle et Section de la diversité et de l'innovation sociale	En continu	Nombre de ressources ayant reçu la formation, par année



OBSTACLE

MANQUE DE CONNAISSANCES DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE AU SUJET DES BESOINS PARTICULIERS DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF

SENSIBILISER RÉGULIÈREMENT LES EMPLOYÉS EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE AUX DIFFÉRENTES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES HANDICAPÉES

Mesures mises en œuvre	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultat
6. Poursuivre la formation aux employés portant sur l'accueil des personnes handicapées par un organisme spécialisé dans ce domaine d'activité	Vice-présidence des ressources humaines	En continu	Nombre de ressources ayant reçu la formation, par année
7. Créer des communications sensibilisant le personnel aux obstacles vécus par les personnes handicapées	Direction des communications	4 fois par année	Nombre de communications diffusées, par année
8. Sensibiliser les employés de la CCQ aux notions de diversité et d'inclusion, notamment en ce qui concerne les personnes handicapées	Section de la diversité et de l'innovation sociale	En continu	Nombre de ressources ayant reçu une séance de sensibilisation
9. Formuler une grille d'analyse en matière de diversité et d'inclusion qui inclut les critères à considérer pour les besoins des personnes handicapées lors du développement d'un nouveau projet	Section de la diversité et de l'innovation sociale	2020	Grille élaborée et accessible à tous les employés de la CCQ
10. Formation aux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables de plans d'action offerte par l'OPHQ	Section de la diversité et de l'innovation sociale, et OPHQ	2019	Formation reçue

CATÉGORIE

ACCUEIL ET INTÉGRATION DU PERSONNEL DE LA CCQ AYANT UN HANDICAP

OBSTACLE
MANQUE DE POSTES DE TRAVAIL
RÉPONDANT AUX BESOINS DES
PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF
ADAPTER LES POSTES DE TRAVAIL
AUX BESOINS DES EMPLOYÉS
AYANT UN HANDICAP

Mesure mise en œuvre	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
11. Offrir sur demande à tout employé handicapé les services d'évaluation de ses besoins en ergonomie et en adaptation	Vice-présidence des ressources humaines	En continu	Nombre de demandes d'adaptation traitées par année



OBSTACLE

MÉCONNAISSANCE DES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES EN CAS D'URGENCE OU LORS DE SITUATIONS PARTICULIÈRES

OBJECTIFS

ADAPTER LE PLAN D'ÉVACUATION POUR ASSURER LE DÉPLACEMENT DU PERSONNEL HANDICAPÉ, LE FAIRE CONNAÎTRE DES INTERVENANTS CONCERNÉS ET S'ASSURER DE SON EFFICACITÉ

Mesure mise en œuvre	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
12. Veiller à la mise à jour continue des plans d'évacuation personnalisés pour les employés ayant besoin d'aide, désigner, annuellement, des accompagnateurs en s'assurant qu'ils sont connus des collègues de travail ayant un besoin d'accompagnement et nommer des substituts	Vice-présidence des ressources humaines	Annuellement	Mise à jour de la liste des personnes handicapées et de leur localisation dans les bureaux de la CCQ Mise à jour de la liste des accompagnateurs et des substituts

CATÉGORIE
**ACCESSIBILITÉ AUX
 LOCAUX ET AUX
 BÂTIMENTS
 DE LA CCQ**

OBSTACLE
 PROBLÈMES D'ACCESSIBILITÉ
 DES PERSONNES HANDICAPÉES
 À CERTAINS LOCAUX ET
 BÂTIMENTS DE LA CCQ

OBJECTIF
 ÉLIMINER OU RÉDUIRE, SELON LE CAS,
 LES OBSTACLES RELATIFS À L'ACCÈS
 AUX LOCAUX ET AUX BÂTIMENTS

Mesures mises en œuvre	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultat
13. Considérer l'accessibilité des personnes handicapées dans les offres soumises par les locateurs dans les projets de déménagement	Direction des ressources matérielles	En continu	Nombre de situations observées par année
14. Mettre en œuvre des actions prédéterminées pour l'amélioration de l'accessibilité aux locaux et aux bâtiments	Direction des ressources matérielles	En continu	Nombre d'actions mises en œuvre

CATÉGORIE
ACCESSIBILITÉ
AUX PRODUITS ET
SERVICES OFFERTS
À LA CLIENTÈLE

OBSTACLE

AUCUNE CONNAISSANCE QUANT
AU NOMBRE DE PERSONNES
HANDICAPÉES DANS L'INDUSTRIE
DE LA CONSTRUCTION

OBJECTIF

RECENSER LES OBSTACLES RENCONTRÉS PAR LES
PERSONNES HANDICAPÉES TRAVAILLANT DANS
L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION AFIN DE
LEUR OFFRIR DES SERVICES APPROPRIÉS

Mesure mise en œuvre	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
15. Comprendre le cheminement des travailleurs en démarche de réadaptation à la suite d'un accident sur un chantier de construction	Section de la diversité et de l'innovation sociale	2021	Recensement des problèmes

OBSTACLE

FAIBLE CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE RELATIVEMENT AUX BESOINS PARTICULIERS ET AUX SERVICES QUI LEUR SONT OFFERTS

OBJECTIF

INFORMER LA CLIENTÈLE SUR LES BESOINS ET SUR LES SERVICES QUI LEUR SONT OFFERTS

Mesure mise en œuvre	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultat
16. Publier de l'information sur les différentes plateformes s'adressant à la clientèle externe	Direction des communications Section de la diversité et de l'innovation sociale	En continu	Nombre de publications

OBSTACLE

DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AU SITE WEB DE LA CCQ

OBJECTIF

ADAPTER LE SITE WEB AUX EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

Mesures mises en œuvre	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultat
17. Tenir compte des exigences gouvernementales lors de l'analyse de la refonte du site Web	Direction des communications	2019	Mise en ligne du nouveau site Web respectant les normes WAG1
18. Impliquer une ou des personnes ayant une incapacité lors de tests utilisateurs réalisés dans des environnements tests complets, une fois le site déployé sur la version à jour du gestionnaire de contenu du site Web	Direction des communications	2019	Tests utilisateurs faits par une personne ayant une incapacité
19. Offrir à l'utilisateur de l'information et des composants de l'interface utilisateur présentés de façon qu'il puisse les percevoir en proposant, par exemple, des équivalents textuels à tout contenu non textuel	Direction des communications	2019	Nombre d'équivalents textuels rendus disponibles
20. Proposer des composants de l'interface utilisateur et de navigation pour tous les usagers. Par exemple, permettre l'exécution de toutes les fonctionnalités à partir du clavier ou laisser suffisamment de temps à l'utilisateur pour lire et pour utiliser le contenu	Direction des communications	2019	Intégration des composants de l'interface utilisateur pour tous les usagers
21. Faire en sorte que les informations et l'utilisation de l'interface utilisateur soient compréhensibles et prévisibles	Direction des communications	2019	Information et utilisation de l'interface utilisateur compréhensibles et prévisibles
22. Intégrer le contenu offert de manière qu'il puisse être interprété par des technologies d'assistance pour les personnes en situation de handicap (ex. : lecteur d'écran)	Direction des communications	2019	Contenu du site Web pouvant être interprété par les technologies d'assistance

OBSTACLE**DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX EXAMENS DE QUALIFICATION****OBJECTIF**

FACILITER LE PROCESSUS D'ÉVALUATION AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE AUDITIVE OU VISUELLE

Mesures mises en œuvre	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultat
23. Offrir gratuitement, sur demande, aux personnes admissibles au Fonds de formation des salariés de l'industrie de la construction les services d'un lecteur et/ou d'un interprète lors de la passation d'un examen de qualification	Direction de la formation professionnelle	En continu	Nombre de séances avec lecteur et/ou interprète offertes, par année
24. Accorder, sur demande, au travailleur et à l'interprète du temps afin de s'entendre sur les signes qui seront employés lors de la passation de l'examen de qualification	Direction de la formation professionnelle	En continu	Nombre de séances avec temps supplémentaire accordé entre le travailleur et l'interprète pour les signes qui seront utilisés
25. Accorder, sur demande, plus de temps pour compléter l'examen de qualification	Direction de la formation professionnelle	En continu	Nombre de séances ayant nécessité plus de temps pour la complétion d'un examen
26. Offrir des examens sur tablette informatique par l'entremise d'un environnement Web répondant à la norme WCAG (2019) https://www.questionmark.com/content/accessibility	Direction de la formation professionnelle	2019	Nombre de passations d'examens réalisés sur tablette informatique

OBSTACLE

DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX ACTIVITÉS DE PERFECTIONNEMENT

OBJECTIF

FACILITER LE PROCESSUS D'ÉVALUATION AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE AUDITIVE OU VISUELLE

Mesure mise en œuvre	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
27. Offrir gratuitement, sur demande, les services d'un lecteur et/ou d'un interprète lors d'activités de perfectionnement	Direction de la formation professionnelle	En continu	Nombre de séances avec lecteur et/ou interprète offertes, par année



OBSTACLE

DIFFICULTÉS D'INTÉGRATION OU DE RÉINTÉGRATION DES PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES AUX MÉTIERS ET OCCUPATIONS DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

OBJECTIF

AMÉLIORER LA REPRÉSENTATION AU SEIN DE L'INDUSTRIE DES TRAVAILLEURS AYANT UN HANDICAP

Mesures mises en œuvre	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultat
28. Sensibiliser les employeurs à l'intégration des personnes handicapées et à la réintégration en emploi des travailleurs ayant subi un accident du travail	Section de la diversité et de l'innovation sociale	En continu	Nombre de communications de sensibilisation
29. Offrir de l'information à propos des particularités du marché de l'emploi dans l'industrie de la construction aux organismes d'insertion en emploi pour les personnes handicapées	Section de la diversité et de l'innovation sociale	En continu	Nombre de séances d'informations données aux organismes communautaires

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Ce plan d'action a été adopté le 3 avril 2019 par le conseil d'administration de la CCQ.

Conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, ce plan d'action est rendu disponible au public en format électronique et en version adaptée sur le site Web de la CCQ, au ccq.org. Il est également offert en média imprimé ou adapté sur demande auprès du coordonnateur de services aux personnes handicapées de la CCQ.

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 neuf membres, incluant le coordonnateur de services aux personnes handicapées. Les membres du groupe de travail 2019-2021 sont :

- Claude Filion, directeur de la Direction des stratégies et du portefeuille de projets ;
- Mélanie Hotte, chargée de projet de la Section de la diversité et de l'innovation sociale ;
- Joël Champagne, directeur de la Direction des ressources matérielles ;
- Philippe Lebrock, directeur de la Direction des ressources humaines et de la transformation ;
- Andrée-Anne Boudreau, chef de section de la Direction de la formation professionnelle ;
- Richard Duguay, chef de section de l'assurance-maladie et des avantages sociaux ;
- Amélie Montpetit, conseillère à la Direction du service à la clientèle ;
- Caroline Guy, conseillère en relations publiques à la Direction des affaires publiques et des communications ;
- Karine Larouche, conseillère en main-d'œuvre à la Direction de la gestion de la main-d'œuvre.

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 :

- Répondre à un questionnaire dont l'objectif consistait à recueillir des observations et des constats provenant des différentes directions pour l'amélioration des services aux personnes handicapées ;
- Établir les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans tous les secteurs d'activité de la CCQ ;
- 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 ;
- Produire une reddition de compte annuelle.



COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Enfin, la personne responsable des services aux personnes handicapées est Claude Filion, directeur des stratégies et du portefeuille de projets. Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou sur les services offerts par la CCQ aux personnes handicapées peuvent lui être directement adressés.

Ses coordonnées sont :

Claude Filion
Directeur des stratégies et du portefeuille de projets

Commission de la construction du Québec
8485, avenue Christophe-Colomb
Montréal (Québec) H2M 0A7

514 341-7740, poste 6668
Sans frais : 1 877 941-7740

Claude.Filion@ccq.org





COMMISSION
DE LA CONSTRUCTION
DU QUÉBEC