



COMMISSION
DE LA CONSTRUCTION
DU QUÉBEC

BILAN 2020 DU
PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD
DES PERSONNES
HANDICAPÉES
2019-2021



TABLE 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
DÉVELOPPEMENT DURABLE	8
BILAN DES MESURES PRISES AU COURANT DE L'ANNÉE SE TERMINANT LE 31 DÉCEMBRE 2020	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	15
ACCESSIBILITÉ AUX PRODUITS ET SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE	16
DÉTERMINATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR LA PÉRIODE 2019-2021	23
EMBAUCHE, FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL DE LA CCQ	24
ACCUEIL ET INTÉGRATION DU PERSONNEL DE LA CCQ AYANT UN HANDICAP	27
ACCESSIBILITÉ AUX LOCAUX ET AUX BÂTIMENTS DE LA CCQ	29
ACCESSIBILITÉ AUX PRODUITS ET SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE	30
ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	36
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	37
COORDONNATRICE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	38



INTRODUCTION

Depuis plus de 12 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 de compte du nouveau Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la CCQ propose que le plan soit d'une durée de trois ans (2019-2021) tout en assurant une reddition de compte annuelle. Ainsi, ce document dresse le bilan des mesures prises dans le courant de l'année 2020 et présente les mesures planifiées pour la période 2020 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 2019, elle représentait 53 milliards de dollars, soit 6,4 % du produit intérieur brut. Ce sont aussi 264 600 emplois directs générés en moyenne par mois, soit un peu plus d'un 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 1 080 employés, plus de 175 893 travailleurs, 26 005 entreprises, 148 235 personnes assurées, 181 634 personnes à charge, 99 629 retraités et survivants admissibles, 11 associations patronales et syndicales, ainsi que plusieurs organismes publics et parapublics.

En date du 31 décembre 2020, la CCQ comptait 9 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 de 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/ou d'un interprète lors de la passation d'un examen de qualification ;

Gestion des plaintes

PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES

En 2020, le Bureau des plaintes de la CCQ n'a été saisi d'aucune plainte ni d'aucun commentaire portant tant sur les documents et les services offerts au public pour les personnes handicapées. En cela, aucune mesure d'accommodement n'a dû être mise en place.

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.

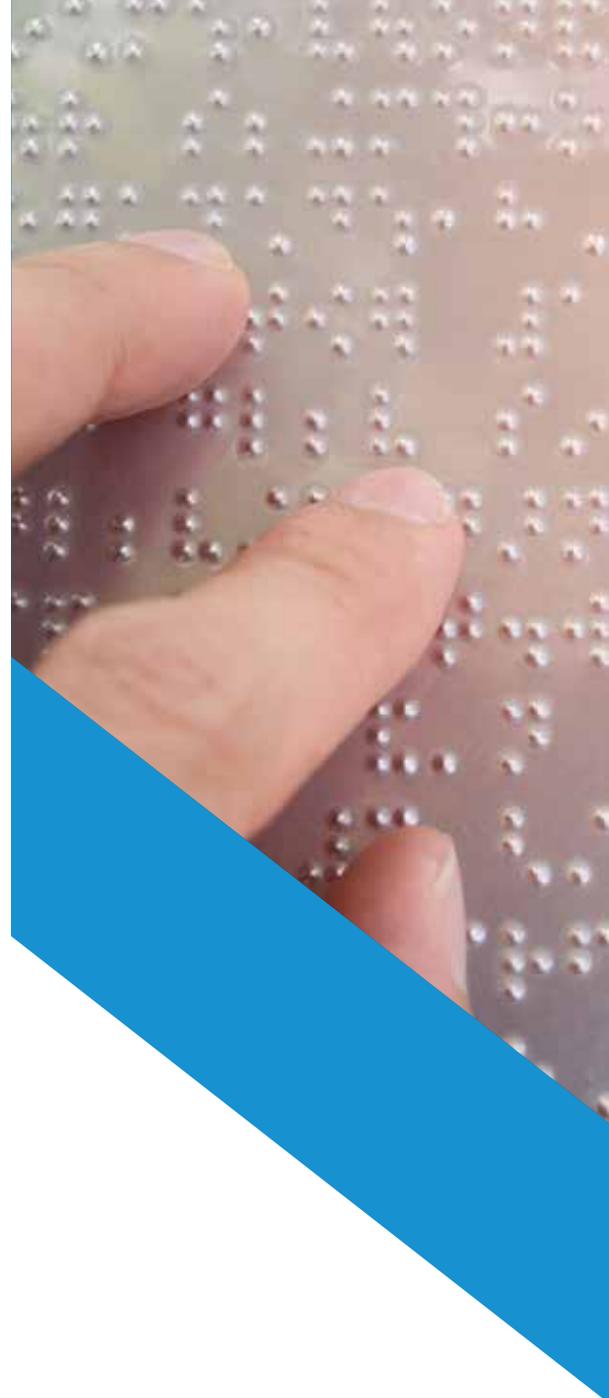
Mesures d'accommodement

LECTEURS ET INTERPRÈTES

Des services de lecteur et/ou d'interprète sont offerts par la CCQ aux personnes ayant une limitation auditive ou visuelle, afin de 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.

En fonction de ces demandes, 42 séances d'examen avec lecteur, dont quatre aussi avec interprète ont eu lieu afin de répondre à des besoins particuliers en raison de déficiences auditives et/ou visuelles. Du temps supplémentaire (30 minutes) a été accordée lors de 15 séances d'examen, dont quatre avec interprète, afin de permettre aux candidats en situation de handicap de finaliser leur 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.

Depuis 2019, la CCQ a mis en place des services pour informer et accompagner toute personne victime de discrimination, intimidation ou harcèlement. En 2020, la CCQ a agi, et certaines interventions peuvent avoir des impacts positifs sur les travailleurs de l'industrie en situation de handicap :

1. Mise à disposition sur son site Internet d'une cartographie des recours en matière de discrimination, d'intimidation et de harcèlement. La cartographie est disponible pour orienter toute personne vers les bonnes ressources afin qu'elle obtienne l'aide dont elle croit avoir besoin.
2. Mise en place d'une ligne téléphonique afin de signaler toute situation de discrimination, intimidation et harcèlement afin d'obtenir une assistance personnalisée :

Ligne téléphonique : 1-833-333-8003

Adresse courriel : signalement.dih@ccq.org



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 de 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 2020

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. 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	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	Non réalisé	Cette mesure sera priorisée en 2021
2. Effectuer une veille stratégique à propos des nouvelles pratiques pour l'intégration des personnes handicapées	Nombre de candidatures retenues issues de l'un de ces services, par année	Non réalisé	Cette mesure sera priorisée en 2021
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	Nombre de pratiques qui ont été modifiées ou ajoutées	1 demande reçue 1 processus de sélection pour tenir compte d'un handicap de la personne postulante a été adapté après analyse	En continu
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 en emploi	Nombre de demandes et nombre de processus de sélection ajustés, par année Réalisation du bilan	Le rapport d'implantation de Programme d'accès à l'égalité en emploi a été transmis à la CDPDJ au mois d'octobre 2020	En continu

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	Indicateurs	Résultats	Recommandation
5. 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	23 nouvelles ressources en 2020	En continu



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
6. Poursuivre 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, par année	Réalisé 9 ressources ont suivi la formation en 2020	La formation aux employés a été offerte par AlterGo et visait notamment à faire comprendre les besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle et, ultimement, à améliorer les services offerts
7. Créer des communications sensibilisant le personnel aux obstacles vécus par les personnes handicapées	Nombre de ressources ayant reçu une séance de sensibilisation	Non réalisé	4 fois par année
8. Sensibiliser les employés de la CCQ aux notions de diversité et d'inclusion, notamment en ce qui concerne les personnes handicapées	Nombre de ressources ayant reçu une séance de sensibilisation	Aucune formation en 2020	Reporté 2021
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	Grille élaborée et accessible à tous les employés de la CCQ	Non réalisé	Reporté 2021
10. Formation aux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables de plans d'action offerte par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)	Formation reçue	Non réalisé	Reporté 2021

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	Résultats	Recommandation
11. 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	Non réalisé	En continu



OBSTACLE

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

OBJECTIF

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	Indicateurs	Résultats	Recommandation
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	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	Réalisé Deux (2) personnes ont besoin d'accompagnateurs Deux (2) accompagnateurs sont désignés et deux (2) substituts	Annuellement

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
13. Considérer l'accessibilité des personnes handicapées dans les offres soumises par les locataires dans les projets de déménagement	Nombre de situations observées par année	Non réalisé	En continu
14. Mettre en œuvre des actions déterminées pour l'amélioration de l'accessibilité aux locaux et aux bâtiments	Nombre d'actions mises en œuvre	Plans et devis complétés pour l'ajout d'une salle de toilettes avec accès universel au 2 ^e étage du BRM (réalisation des travaux au début 2021)	En continu



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	Indicateur	Résultat	Recommandations
15. Comprendre le cheminement des travailleurs en démarche de réadaptation à la suite d'un accident sur un chantier de construction	Recensement des problèmes	Poursuivre en 2021/2022	Reporté 2021



OBSTACLE

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

OBJECTIF

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

Mesure mise en œuvre	Indicateur	Résultats	Recommandation
16. Publier de l'information sur les différentes plateformes s'adressant à la clientèle externe	Nombre de publications	Élaboration du bilan PAPH 2019 et de la mise à jour du PAPH pour l'année 2020. La version pré-finale a été transmise au Comité de direction pour adoption. Mise à jour des communications et contenu de page intranet/ internet devant faire l'objet de publications.	Réalisé



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	Indicateurs	Résultats	Recommandations
17. Tenir compte des exigences gouvernementales lors de l'analyse de la refonte du site Web	Mise en ligne du nouveau site Web respectant les normes WAG1	Non réalisé	Reporté 2021
18. Impliquer une ou des personnes ayant une incapacité lors de tests utilisateurs réalisés dans des environnements de tests complets, une fois le site déployé sur la version à jour du gestionnaire de contenu du site Web	Tests utilisateurs faits par une personne ayant une incapacité	Non réalisé	Reporté 2021
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	Nombre d'équivalents textuels rendus disponibles	Non réalisé	Reporté 2021

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	Indicateurs	Résultats	Recommandations
20. Proposer des composants de l'interface utilisateur et de navigation à 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 utiliser le contenu	Intégration des composants de l'interface utilisateur pour tous les usagers	Non réalisé	Reporté 2021
21. Faire en sorte que les informations et l'utilisation de l'interface utilisateur soient compréhensibles et prévisibles	Information et utilisation de l'interface utilisateur compréhensibles et prévisibles	Non réalisé	Reporté 2021
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)	Contenu du site Web pouvant être interprété par les technologies d'assistance	Non réalisé	Reporté 2021

The screenshot shows the website of the Commission de la construction du Québec (CCQ). The header includes navigation links like 'Qui sommes-nous?', 'Contactez-nous', 'Services en ligne', and 'Grand public'. A search bar is present. Below the header, there are several menu items: 'Conformité, vérification et enquête', 'Effectuer des travaux', 'Cargés et vacances', 'Accéder à l'industrie de la construction', 'Relations de travail', 'Certificat de compétence', 'Orientation', and 'Autres rubriques'. A main navigation bar lists various services: 'Réglementation dans l'industrie de la construction', 'Changement d'adresse', 'Effectuer des travaux', 'Formation', 'Gérer son entreprise', 'Participer aux avantages sociaux', 'MÉDEC Construction', 'Salaires', 'Le régime de retraite', 'Lexique visuel (l'arpenteur-évaluateur)', 'Relevés fiscaux', 'Les services en ligne de la CCQ', 'Profil de navigation', 'Ligne relais-construction', 'Engagement auprès des personnes handicapées', and 'Politique de confidentialité et conditions d'utilisation'. The main content area features a section titled 'Engagement auprès des personnes handicapées' with a sub-section 'Plan d'action à l'égard des personnes handicapées'. It states that since more than 10 years, the CCQ has invested in the integration of people with disabilities to reduce barriers. A 'Plan d'action à l'égard des personnes handicapées' is mentioned as being established every two years.

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
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	Nombre de séances avec lecteur et/ou interprète offertes, par année	42 personnes ont bénéficié de séances avec lecteurs	En continu
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	Nombre de séances avec temps supplémentaire accordé entre le travailleur et l'interprète pour les signes qui seront utilisés	4 personnes ont bénéficié de temps supplémentaire	En continu
25. Accorder, sur demande, plus de temps pour compléter l'examen de qualification	Nombre de séances ayant nécessité plus de temps pour l'achèvement d'un examen	15 personnes ont bénéficié de temps supplémentaire	En continu
26. Offrir des examens sur ordinateur portable par l'entremise d'un environnement Web répondant à la norme WCAG (2019) https://www.questionmark.com/content/accessibility	Nombre de passations d'examens réalisés sur ordinateur portable	Réalisé 7 970 examens	2020

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

Mesures mises en œuvre	Indicateurs	Résultats	Recommandations
27. 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	Réalisé 3 activités de formation avec lecteur et/ou interprète offertes	En continu



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	Indicateurs	Résultats	Recommandations
28. Sensibiliser les employeurs à l'intégration des personnes handicapées et à la réintégration en emploi des travailleurs ayant subi un accident de travail	Nombre de communications de sensibilisation	Non réalisé	En continu
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	Nombre de séances d'information données aux organismes communautaires	Non réalisé	En continu

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

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 soutien à la gouvernance 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 soutien à la gouvernance 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 soutien à la gouvernance	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 en emploi	Vice-présidence soutien à la gouvernance	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 au soutien à la gouvernance	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	2021 ¹	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	En continu	Formation reçue

¹ Échéancier préalable prévu en 2020 reporté à 2021.

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 au soutien à la gouvernance	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 au soutien à la gouvernance	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 ² <ul style="list-style-type: none"> · Procéder à l'ajout de signalisation (braille et marquage) · Procéder à l'aménagement d'une nouvelle salle de toilettes adaptée · Installer des stroboscopes reliés au système d'alarme incendie au siège social 	Direction des ressources matérielles	2020 2020 2021	Nombre de signalisations installées Nombre de salles de toilettes aménagées Nombre de stroboscopes installés

² Mesure mise à jour.

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 DES PERSONNES HANDICAPÉES ET AUX SERVICES QUI LEUR SONT OFFERTS

OBJECTIF

INFORMER LA CLIENTÈLE SUR LES BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES 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	2021	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 de tests complets, une fois le site déployé sur la version à jour du gestionnaire de contenu du site Web	Direction des communications	2021	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	2021	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 utiliser le contenu	Direction des communications	2021	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	2021	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	2021	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 l'achèvement 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	En continu	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 de 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

Le 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 dix membres, incluant la coordonnatrice de services aux personnes handicapées. Les membres du groupe de travail 2019-2021 sont :

- Émilie Ruffin, Chef de section Diversité et Innovation sociale ;
- Françoise Fortin, chargée de projet de la Section de la diversité et de l'innovation sociale ;
- Joël Champagne, directeur de la Direction des ressources matérielles ;
- Alexandre Dubois, 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 la 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.



COORDONNATRICE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Enfin, la personne responsable des services aux personnes handicapées est Émilie Ruffin, chef de section de la Section de la diversité et de l'innovation sociale. 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 :

Émilie Ruffin
Chef de section, Diversité et Innovation sociale
Commission de la construction du Québec
8485, avenue Christophe-Colomb
Montréal (Québec) H2M 0A7

514 341-7740, poste 6162
Sans frais : 1 877 941-7740

emilie.ruffin@ccq.org





COMMISSION
DE LA CONSTRUCTION
DU QUÉBEC