

BILAN 2018 DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2017-2018



COMMISSION
DE LA CONSTRUCTION
DU QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
FAITS SAILLANTS 2018	
Déclaration de service à la clientèle de la CCQ	6
Plaintes de la clientèle	6
Accompagnement de la clientèle	7
Embauche, formation et sensibilisation du personnel de la CCQ	9
Accueil et intégration du personnel de la CCQ ayant un handicap	12
Accessibilité aux locaux et aux bâtiments de la CCQ	16
Accessibilité aux produits et services offerts à la clientèle	17
ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN	24
COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	25



INTRODUCTION

En 2019, la Commission de la construction du Québec (CCQ) a convenu de publier ses plans d'action à l'égard des personnes handicapées aux trois ans plutôt qu'aux deux ans. Ainsi, elle s'offre une marge de manœuvre plus grande pour réaliser des mesures à plus long terme, tout en poursuivant son engagement de réduire les obstacles vécus par les personnes handicapées.

Ce document est le deuxième bilan du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018. Il présente les faits saillants de l'année 2018 ainsi que l'état de situation des mesures inscrites initialement au Plan d'action.

La CCQ tient à remercier l'apport de l'Office des personnes handicapées du Québec pour ses conseils judicieux dans la mise en oeuvre de certaines mesures ainsi que dans la présentation de ce bilan.

Cette reddition de compte est établie 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).

L'intégralité du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018* est disponible dans la section « Publications », au ccq.org/.

FAITS SAILLANTS 2018

Présence des personnes handicapées dans l'industrie de la construction

La CCQ poursuit ses efforts depuis 2015 afin de mieux connaître les personnes handicapées au sein de l'industrie et de faciliter leur inclusion. L'adoption du plan d'action 2019-2021 fut aussi l'occasion d'adopter le *Bilan 2018 du Plan d'action 2017-2018*. Les principales actions réalisées en 2018 visaient principalement à faciliter l'accessibilité des produits et services offerts à la clientèle.

Accessibilité des produits et services offerts à la clientèle

Des services d'interprète et/ou de lecteur 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. De plus, sur demande, une plage de temps est accordée à la personne avec 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 2018.

En fonction de ces demandes, 72 séances d'examen avec lecteur ont eu lieu afin de répondre à des besoins particuliers en raison de déficiences auditives et visuelles. Du temps supplémentaire (30 minutes) a été accordé lors de 4 séances d'examen, afin de permettre aux candidats en situation de handicap de finaliser leur examen. De plus, 2 autres candidats ont bénéficié de temps supplémentaire avec un interprète afin de valider les signes utilisés lors de la passation de l'examen de qualification.

Sept autres candidats en situation de handicap ont bénéficié, sur demande, d'un service de lecteur et/ou interprète pour des activités de perfectionnement. Afin de promouvoir auprès de la clientèle les services offerts aux personnes handicapées, une nouvelle section sur le site Web de la CCQ a été implantée, qui regroupe l'information pertinente et à jour.

Finalement, un ensemble de 162 documents destinés à notre clientèle ont été adaptés, avec l'ajout d'une mention indiquant qu'afin de répondre aux besoins des personnes handicapées, ces documents peuvent être transmis en média adapté sur demande. Ces adaptations facilitent l'accès aux documents destinés à la clientèle de la CCQ.





Une nouvelle relation avec la clientèle

Même si le volume d'appels de personnes handicapées est faible comparativement aux autres clientèles, le Service d'accompagnement de la Section de la diversité et de l'innovation sociale a été davantage en relation avec la clientèle ayant une incapacité l'an passé. Voici des exemples de situations vécues par la clientèle :

- Défis d'intégration dans un premier emploi;
- Recherche d'emploi à titre de compagnon malgré plusieurs années d'expérience;
- Recherche d'outils et d'informations pour la famille d'une personne handicapée.

Tout en répondant aux besoins, l'équipe du Service d'accompagnement a pu mettre en valeur les initiatives mises en place pour soutenir les personnes handicapées.

Les besoins de ces personnes ont permis d'approfondir les relations avec certains groupes d'employabilité et d'aide aux personnes handicapées à travers le Québec. La majorité des demandes ont permis d'atteindre un impact positif dans la vie de ces personnes.

DÉCLARATION DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA CCQ

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.

Pour consulter notre engagement auprès des personnes handicapées, visitez le http://www.ccq.org/fr-CA/X_Handicap.

PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

Plaintes reçues et traitées

En 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 syndicats, d'employeurs et de conseillers en emploi.



ACCOMPAGNEMENT DE LA CLIENTÈLE

Le tableau suivant affiche les points de contact de la CCQ, ainsi que le nombre de demandes concernant des personnes handicapées. L'année 2018 est marquée d'une légère hausse des demandes, passant d'un total de 88 en 2017 à 92 en 2018.

POINTS DE CONTACT	NOMBRE DE DEMANDES EN 2018
Coordonnateur de services aux personnes handicapées	1
Direction de la formation professionnelle Activités de perfectionnement avec interprète	7
Direction de la formation professionnelle Séances d'examen avec interprète	2
Direction de la formation professionnelle Séances d'examen avec lecteur	72
Direction de la formation professionnelle Temps supplémentaire accordé à la passation des examens de qualification	4
Service à la clientèle	6
Total	92

BILAN DES MESURES PRISES AU COURS 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	Nombre de postes affichés sur un site spécialisé, par année Nombre de curriculum vitae (CV) reçus d'un site spécialisé, par année Nombre de candidatures retenues issues d'un site spécialisé, par année	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

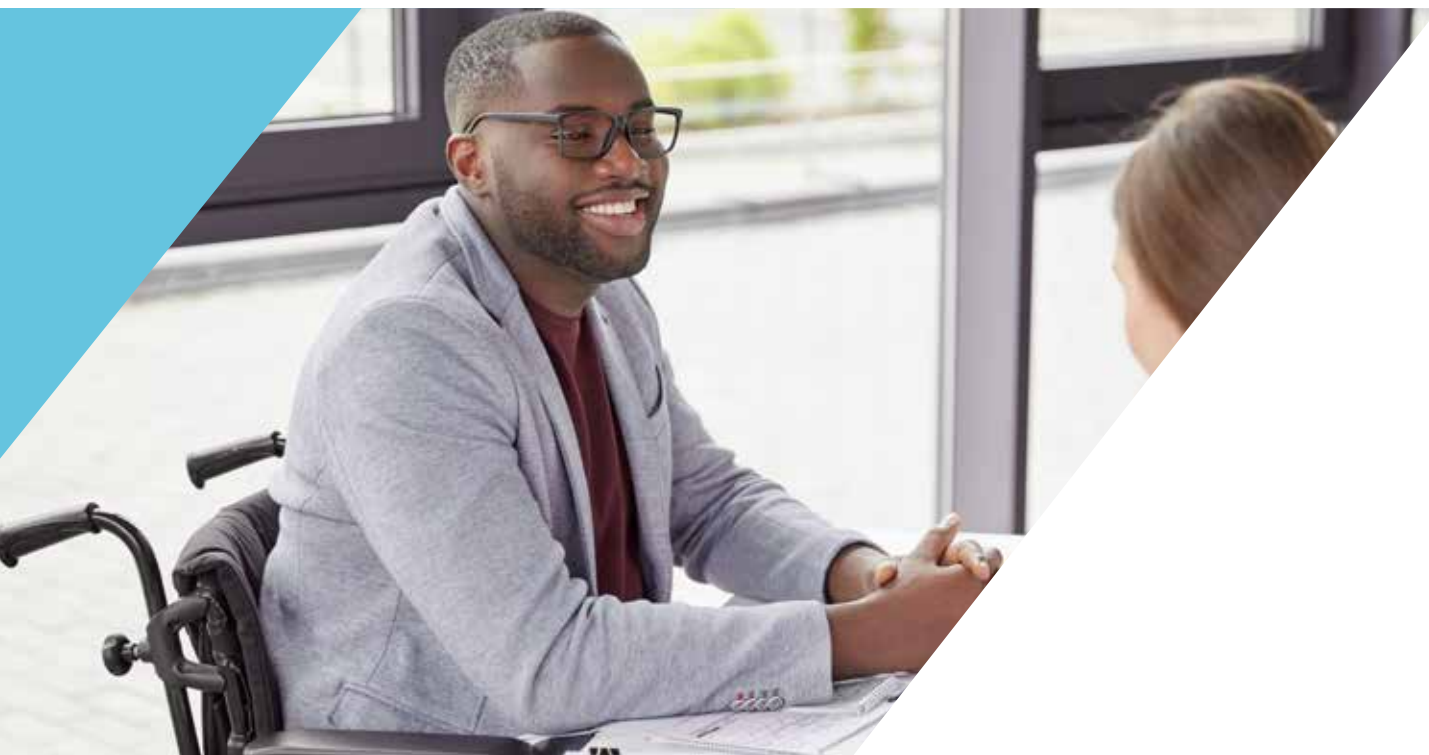
OBSTACLE

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 AYANT UN HANDICAP 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. Élaborer 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



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 dépliantes 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



ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN

Ce bilan 2018 a été validé le 3 avril 2019 par le comité de direction 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 document est disponible au public en format électronique et en version adaptée sur demande au ccq.org. Il est également offert en format imprimé ou adapté sur demande auprès de la personne responsable des services aux personnes handicapées.

COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

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 présent document ou sur les services offerts par la CCQ aux personnes handicapées peuvent lui être directement transmis.

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