



Bilan – Plan d'action d'Hydro-Québec à l'égard des personnes handicapées 2021-2022

Soumis à l'Office des personnes handicapées du Québec
Mars 2023



Table des matières

Introduction	3
1. Promotion visant à prévenir les situations de discrimination	4
2. Accessibilité aux services	5
3. Accessibilité au travail	6
4. Accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations	9
5. Accessibilité à l'information et aux documents	12
6. Approvisionnement en biens et services	16
7. Adaptation aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile)	17
8. Sensibilisation, information et formation du personnel	18
En conclusion	21

Introduction

À Hydro-Québec, nous visons à créer une culture rassembleuse où chaque décision que nous prenons, chaque geste que nous posons, contribue à faire de notre entreprise un milieu de travail inclusif où chacune et chacun, peu importe sa différence, a la possibilité de se réaliser et d'atteindre son plein potentiel.

Qui plus est, nous accueillons la diversité et célébrons la richesse qu'elle apporte. À preuve, ce bilan présente l'état d'avancement des différentes initiatives du [Plan d'action d'Hydro-Québec à l'égard des personnes handicapées 2021-2022](#).

Bonne nouvelle : nous avons atteint 100 % de nos objectifs (A). Nous sommes assurés de poursuivre nos engagements qui relèvent de pratiques continues (EC) et de les bonifier au cours de l'année 2023-2024.

De plus, l'entreprise manifeste son intention et s'enrichit de nouvelles collaborations, de sorte que quelques initiatives s'ajoutent à nos engagements initiaux. Nous prenons soin de les indiquer dans ce bilan (voir les encadrés).

Afin de « Mettre notre énergie en commun, pour le bien commun », Hydro-Québec a choisi parmi ces 4 valeurs phares « l'inclusion ». au cours des deux dernières années, pour faire évoluer la culture et réaliser des actions porteuses, Hydro-Québec a créé une équipe dédiée à l'équité, la diversité et l'inclusion. Une gestionnaire, 5 conseillers spécialisés et conseillères spécialisées dont 2 conseillères spécifiquement pour les personnes en situation de handicap, des portes-paroles et des comités ont été mis en place au sein de l'organisation pour bonifier et améliorer nos pratiques afin de :

- s'assurer que chaque personne est reconnue de façon juste et équitable pour ses compétences et son potentiel, sans biais (équité) ;
- saisir toutes les occasions de repérer et de sélectionner les meilleurs talents issus des groupes sous représentés (diversité) ;
- s'assurer que tous et toutes ont le même sentiment d'appartenance et d'inclusion peu importe leur différence (inclusion).

Ensemble, nous avons réalisés des projets porteurs en 2021-2022. Continuons à faire la différence avec les initiatives en cours et les objectifs à venir !

1. Promotion visant à prévenir les situations de discrimination

- a. Actualiser le portrait des effectifs (A)
 - i. Une campagne de sensibilisation à l'importance de l'auto-identification a été réalisée en 2022. Plusieurs médiums ont été utilisés afin de sensibiliser les employées et les employés, dont une page Intranet, une vidéo de trois minutes qui réunit des collègues appartenant ou non aux groupes sous-représentés pour parler d'auto-identification ainsi qu'un guide explicatif visuel expliquant les étapes pour réaliser l'auto-identification.

Les points clés de la campagne ont porté sur le message **important, simple, rapide et confidentiel**. Nous avons promu le geste comme un **mini-recensement** sur le thème de la diversité pour nous permettre de répondre aux besoins du personnel et d'offrir les bons outils au bon moment.
- b. Collaborer avec les syndicats et la direction principale – Santé, sécurité et environnement (EC)
 - i. La collaboration avec ces partenaires prend différentes formes. Une rencontre avec le regroupement des principaux syndicats s'est réalisée et un comité consultatif a été mis en place. Il réunit une représentante ou un représentant de chacune des entités syndicales et étudie, avec l'équipe Équité, diversité et inclusion, différents dossiers qui font l'objet de préoccupations communes concernant l'inclusion. Quant aux relations avec la direction principale – Santé, sécurité et environnement, des séances de travail permettent de favoriser une collaboration plus étroite et d'évaluer les besoins en matière de mesures d'adaptation.

En 2022, la création d'un poste de conseillère en éducation spécialisée a permis, entre autres, de soutenir les personnes en situation de handicap ainsi que les gestionnaires dans la mise en œuvre de stratégies d'adaptation pour maximiser le bien-être et la performance de toutes et de tous.

2. Accessibilité aux services

- a. En 2021, 47 factures ont été traduites en braille à la demande de clients, et nous n'avons reçu aucune plainte provenant de clients en situation de handicap (EC).
- b. En 2022, 32 factures ont été traduites en braille et trois plaintes ont été traitées (EC).

3. Accessibilité au travail

- a. Accompagnement durant les stages d'été pour étudiantes et étudiants (EC)
 - i. De nouveau cette année, Hydro-Québec avait à cœur d'offrir une expérience de travail aux étudiantes et aux étudiants qui vivent avec un handicap. Plus de 22 stages ont eu lieu au cours de l'été 2021. En 2022, 22 autres stagiaires ont pu intégrer le programme. Maintenant que l'entreprise a une personne-ressource spécialisée qui se consacre aux dossiers liés aux handicaps, nous pouvons offrir un accompagnement personnalisé tant aux gestionnaires qu'aux étudiantes et aux étudiants. À titre d'exemple, des ateliers sur des thèmes variés (communication, travail d'équipe, aspects administratifs, etc.) ont été proposés aux stagiaires qui ont également obtenu le soutien nécessaire ainsi que les mesures d'adaptation convenant à leur besoin. Les gestionnaires et les équipes, pour leur part, ont profité de rencontres d'information visant à démystifier certains handicaps, ainsi que de formations leur permettant d'obtenir une meilleure compréhension des besoins des étudiantes et des étudiants.
- b. Programme d'employabilité pour personnes en situation de handicap ou peu scolarisées (A)
 - i. Ce programme a vu le jour à titre de projet pilote. Nous avons constaté qu'un accompagnement étroit des équipes devait être fait afin de favoriser l'intégration de la personne présentant des besoins particuliers et d'élaborer des stratégies pour assurer la réalisation des tâches confiées. Six personnes ont eu l'occasion de participer au programme durant environ six mois. L'organisme L'Étape, établi à Montréal et à Laval, nous a accompagnés tout au long du projet pilote, et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal nous accompagne encore aujourd'hui. Pour plus d'information sur le projet pilote, on peut consulter [Projet pilote – Programme d'employabilité pour personnes en situation de handicap et peu scolarisées](#).

En collaboration avec L'Étape de Montréal et de Laval, nous avons proposé un mandat d'écriture et d'infographie à une professionnelle scolarisée ayant de la difficulté à intégrer le marché de l'emploi, en vue de souligner la Journée internationale des droits des femmes de 2021. Cet organisme a préparé une série de cartes virtuelles que les employées et employés ont pu offrir à des collègues à cette occasion.

En 2021 et en 2022, nous avons collaboré avec l'organisme MentorHabilités afin de faire découvrir des emplois à des personnes en situation de handicap.

c. Révision des pratiques de dotation (EC)

- i. Quand une personne déclare une situation de handicap, elle a potentiellement besoin de mesures d'adaptation ou d'accompagnement pour faire les examens liés à l'emploi ou passer l'entrevue. Nous veillons à ce que chaque candidate ou candidat ait l'attention nécessaire afin de pouvoir bien expliquer ses intérêts et compétences et nous faire connaître le plus tôt possible ses besoins particuliers. À compétence égale avec une personne non handicapée, la candidature d'une personne en situation de handicap doit être étudiée selon les directives visant à réduire la discrimination au travail. En 2021, nous avons désigné un conseiller en acquisition de talents à l'examen et à la mise en œuvre de pratiques de dotation qui favoriseront l'embauche et le maintien en emploi d'un plus grand nombre de ressources compétentes en situation de handicap. En 2022, une professionnelle accompagne les gestionnaires et leurs équipes afin de trouver les mesures d'adaptation appropriées et de former les équipes aux besoins particuliers de ces ressources, le cas échéant.

En 2021 et 2022, nous avons collaboré à un réseau collaboratif de plusieurs entreprises dont l'objectif est de partager nos expertises et nos meilleures pratiques. Nous profitons aussi de la contribution d'un réseau d'expertes et d'experts provenant de centres de réadaptation et d'organismes spécialisés qui nous permet de mieux répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap.

d. Principe d'accommodement (EC)

- i. Les membres du comité Mesures d'adaptation se rencontrent au besoin pour échanger sur le caractère excessif ou non des mesures d'adaptation. Une vidéo est également en cours de production concernant les accommodements raisonnables. Cette vidéo explique ce qu'est un accommodement. Cette vidéo a été créée par un stagiaire en situation de handicap dans le cadre d'un cours de multimédia.

Extrait :

Pour Hydro-Québec, c'est une bonne pratique et une volonté, ce n'est pas seulement une obligation ! C'est pour cette raison que les coûts liés aux accommodements sont centralisés dans un centre de coûts spécifique et non celui de la ou du gestionnaire de l'employé concerné. Finalement, accommoder une personne en situation de handicap pour Hydro-Québec, c'est une question d'équité, d'inclusion et de dignité. Rappelons-nous que l'objectif, c'est de valoriser tous les talents au maximum de leur potentiel pour être plus forts ensemble.

-
- e. Collaboration avec les partenaires syndicaux pour les employées et employés avec des restrictions (EC)
 - i. Les travaux amorcés en 2021 ont visé principalement une meilleure compréhension des façons de faire existantes. Ils sont le fruit d'un partenariat avec des représentantes et des représentants du syndicat des employées et des employés provenant des métiers spécialisés en droits de la personne, de l'unité Services-conseils opérationnels et présence au travail et de la direction principale – Santé, sécurité et environnement. Nous déterminerons les points à améliorer et préciserons la contribution des parties prenantes en 2022. Suivront, en 2023, une série de consultations et le dépôt de recommandations auprès des principales parties prenantes.
 - f. Assouplissements administratifs (EC)
 - i. Quelques embauches, en 2021 et en 2022, de ressources nécessitant des mesures d'adaptation importantes nous permettent de rassembler des observations tout en offrant les services nécessaires. Nous souhaitons présenter les principaux enjeux auxquels font face les gestionnaires et les unités qui accueillent ces ressources. Nous formulerons des recommandations ayant pour but de rassembler les conditions gagnantes de l'embauche et de la conservation du plus grand nombre de ressources issues de ce groupe sous-représenté.
 - g. Imputabilité et accueil de nouvelles ressources (EC)
 - i. Les projets pilotes en cours visent à proposer une contribution transversale de l'ensemble des directions de l'entreprise. Ce degré d'engagement ne peut être obtenu sans d'abord mettre en place des solutions pérennes de soutien tant pour les employées et employés concernés que pour les directions. L'analyse des données disponibles, les nombreuses observations sur le terrain et le recensement des demandes spéciales alimentent nos réflexions en vue de la proposition de recommandations.

4. Accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations

En plus des engagements pris initialement, la direction – Gestion des immeubles et services industriels a fait un pas significatif vers l'exemplarité. Elle travaille actuellement avec Société Logique, un organisme reconnu spécialisé en accessibilité universelle, afin de cerner les possibilités de réfection de l'immeuble situé au 8181, avenue de l'Esplanade et des bâtiments du pôle rive-sud à Brossard. Les audits ont été réalisés en 2021. Le rapport, dans lequel on propose des correctifs aux deux endroits, a été déposé en février 2022 à Brossard.

Cette démarche paraît suffisamment concluante à la direction pour qu'elle applique désormais des critères de conception améliorés afin d'être exemplaire dans les prochains projets de réfection.

a. Travaux réalisés (EC)

- i. Voici la liste des travaux effectués en 2021 dans une perspective de mise en œuvre de parcours sans obstacles :
 - installation d'ouvre-portes automatiques à Rimouski, à Baie-Comeau et à Joliette ;
 - ajout d'une rampe d'accès à Baie-Comeau ;
 - motorisation des portes de l'entrée principale d'immeubles à Sainte-Julie et à Laval (rue Michelin) ;
 - remplacement d'escaliers par une rampe d'accès à l'immeuble de l'avenue de l'Esplanade à Montréal.
- ii. Voici la liste des travaux effectués en 2022 dans une perspective de mise en œuvre de parcours sans obstacles :
 - modernisation des portes de l'entrée principale de l'immeuble à Chicoutimi ;
 - installation de stroboscopes sur réseau avertisseur d'incendie à Montréal (atelier et bureau) ;
 - rampe d'accès pour personnes à mobilité réduite à Montréal (rue de l'Esplanade) ;
 - installation de portes doubles avec ouvre-porte automatique à Montréal ;
 - motorisation de deux portes à Montréal (Place-Dupuis) ;
 - installation d'un lecteur de cartes adapté dans un ascenseur (Place-Dupuis) ;
 - motorisation de six portes de l'immeuble à Brossard ;
 - toilette pour usage spécifique (Montréal).

-
- b. Liste de ressources et d'organismes (EC)
 - i. Une liste de ressources et d'organismes est bonifiée par l'équipe.
 - c. Formation des aménagistes (EC)
 - i. Une formation comprenant un volet sur les critères d'accessibilité universelle a été offerte à une quinzaine d'aménagistes. Elle sera enrichie en fonction du contenu du rapport d'audit qui sera préparé par l'organisme Société Logique.
 - d. Planification de la réfection du siège social (EC)
 - i. Les travaux de réfection majeure prévus au siège social d'Hydro-Québec tiendront compte des critères de conception améliorés issus de l'audit réalisé par Société Logique. Le projet est à l'étape de la conception qui s'échelonnera jusqu'en 2023.
 - e. Accessibilité à l'Électrium (A)
 - i. Les travaux retenus ont été achevés à l'automne 2021 à la satisfaction de l'équipe Accueil et visites.
 - f. Accessibilité aux installations de la Rivière-des-Prairies et de Beauharnois (EC)
 - i. Aux installations de la Rivière-des-Prairies, tous les travaux ont été exécutés, sauf ceux qui touchent l'accessibilité aux toilettes. Ces dernières interventions auront lieu avant le début des visites du grand public. Aux installations de Beauharnois, l'installation de pictogrammes « toilettes accessibles » au rez-de-chaussée est terminée.
 - g. Nouveau mandat d'analyse d'accessibilité aux aménagements de la Côte-Nord (EC)
 - i. En 2021, l'organisme Kéroul a réalisé l'analyse des aménagements La Grande-1 et Robert-Bourassa, des installations de la Première-Chute et de Shawinigan-2 ainsi que du siège social. Les rapports ont été remis en 2022. Certains travaux ont été réalisés en 2022, tandis que d'autres sont prévus en 2023.
 - ii. En 2022, l'organisme Kéroul a réalisé l'analyse des installations de La Manic et de la centrale Jean-Lesage. Certains travaux ont été réalisés en 2022, tandis que d'autres sont prévus en 2023.
 - iii. En 2022, des travaux ont été réalisés à la centrale de la Rivières-des-Prairies pour rendre les toilettes accessibles.
 - iv. En 2022, des travaux ont été effectués pour le réaménagement de l'exposition Exhibits inclinés à l'Électrium, en vue de faciliter la lecture des visiteuses et visiteurs à mobilité réduite.

En plus des engagements prévus et réalisés dans le cadre du Plan d'action d'Hydro-Québec à l'égard des personnes handicapées 2021-2022, Hydro-Québec souhaite rendre les visites d'installations de plus en plus accessibles aux visiteuses et aux visiteurs en vue d'en augmenter l'incidence sur les communautés. Elle a notamment fait appel à l'organisme Autisme Laval pour guider sa démarche. Un projet pilote est d'abord prévu à la centrale de la Rivière-des-Prairies de mai à septembre 2022. À l'Électrium et à la centrale de Beauharnois, des démarches ont été réalisées afin de bonifier les visites pour un public autiste ou présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA), notamment au moyen de la mise en place d'une zone de repli, de la formation du personnel affecté aux visites, de la remise de documentation et de stratégies à suivre pour l'observation des consignes. Selon les observations et les recommandations d'Autisme Laval, le projet sera étendu aux autres installations où nous accueillons le public. La portée potentielle de ce projet couvre les quinze installations de l'entreprise faisant l'objet de visites, soit un volume de 84 000 personnes (selon les données de 2019) provenant du grand public, du milieu scolaire et du milieu des affaires.

5. Accessibilité à l'information et aux documents

À la fin de l'année 2022, une équipe consacrée exclusivement à l'accessibilité numérique a été créée pour prendre en charge les besoins.

- a. Ambassadrices et ambassadeurs de l'accessibilité (EC)
 - i. Des ambassadrices et des ambassadeurs de l'accessibilité dans chaque unité administrative sont responsables d'informer les équipes sur les consignes d'accessibilité. Nous avons également une communauté active sur Teams, composée de plusieurs membres voulant instaurer l'accessibilité numérique à Hydro-Québec.
- b. Offre d'ateliers aux créatrices et aux créateurs de contenu (EC)
 - i. Le contenu de cette formation est en cours d'élaboration. Les premières séances ont été réalisés en 2022. Une réflexion et une consultation sont en cours pour préciser la structure des ateliers et en bonifier le contenu.
- c. Offre de formations avancées aux superutilisatrices et aux superutilisateurs sur l'évolution des normes d'accessibilité (EC)
 - i. La pédagogie est le pilier de notre unité administrative et l'objectif de notre équipe. Cette année, nous élaborerons et donnerons des formations, ainsi que des ateliers selon les corps de métiers (rédactrices et rédacteurs, graphistes, développeuses et développeurs, etc.). De plus, nous créons actuellement une formation adaptée à notre unité administrative.
- d. Mandat d'audit des principales plateformes de communications numériques (A)
 - i. Nous avons confié ce mandat d'audit à l'entreprise Ciao Technologie, experte en audits d'accessibilité du Web. Cette société nous accompagne durant les audits de grande envergure et agit aussi à titre de conseillère sur les refontes importantes.
- e. Enrichir la documentation de référence (EC)
 - i. En mode continu, la documentation sur les meilleures pratiques est enrichie. Les ambassadrices et les ambassadeurs, les superutilisatrices et les superutilisateurs, les créatrices et les créateurs de contenu, ainsi que les fournisseurs externes sont informés des préalables en matière d'accessibilité. Au besoin, on peut les aiguiller vers des formations appropriées.
 - ii. Nous nous efforçons d'améliorer les descriptions de projets soumises aux fournisseurs externes afin qu'ils respectent pleinement nos normes d'accessibilité. Ces normes seront maintenues à jour sur une [page Web](#) accessible à toutes et à tous.

-
- iii. Cette page Web regroupe les [principaux engagements sur l'accessibilité du site Web d'Hydro-Québec](#) et servira de base documentaire, y compris pour nos fournisseurs externes.
 - f. Proposer à des employées et à des employés en situation de handicap de s'inscrire à des groupes d'études et de tests (EC)
 - i. Ce mandat consiste à signaler les enjeux sur le site et les supports numériques ou physiques. En collaboration avec l'équipe Équité, diversité et inclusion, des consultations avec des employées et employés en situation de handicap ont eu lieu entre autres pour connaître les enjeux liés aux outils visuels.
 - g. Doter les développeuses et les développeurs des TI et d'Internet de meilleurs outils d'analyse des pages Web et du code source. Cette initiative est répétitive. À terme, les équipes doivent se responsabiliser elles-mêmes et se doter d'outils de validation fonctionnels (EC).
 - i. Les développeuses et développeurs du site Web informationnel ont partagé leurs outils d'analyse des pages Web avec ceux des TI afin de mener des analyses plus approfondies de l'accessibilité au site.
 - h. Documenter les normes techniques d'accessibilité pour les développeuses et développeurs (A)
 - i. Les [normes techniques d'accessibilité](#) ont été mises à jour. La [documentation](#) est maintenant disponible pour chaque équipe de communication. Les normes et les critères du WCAG, la mise en place de bonnes pratiques et le guide de l'inclusion selon les corps de métiers sont disponibles sur notre site Web et seront bonifiés lors de la refonte de ce dernier et du futur guide des normes dans le système de design.
 - i. Offrir des formations techniques externes et obtenir des certifications (EC)
 - i. Ces formations sont en cours de création.
 - j. Mettre en place des mesures de performance et fixer des objectifs (EC)
 - i. La mise en place d'un outil pour mesurer la connaissance des employées et des employés sur l'indicateur d'accessibilité est en cours. Ces personnes deviendront plus compétentes dans l'exercice de leurs tâches quotidiennes.
 - k. Poursuivre la sensibilisation des édimestres (A)
 - i. Toute l'équipe technique du site Web informationnel est fortement sensibilisée à l'application des normes d'accessibilité au quotidien. L'équipe technique du site informationnel ayant triplé en un an, une nouvelle formation est prévue. L'équipe Intranet fait un suivi régulièrement avec les édimestres.

-
- l. Mettre en place un lecteur vidéo conforme aux normes d'accessibilité (EC)
 - i. Hydro-Québec utilise surtout le lecteur de YouTube, intégré à son site Web selon les normes applicables. Des démarches sont en cours pour que la lecture vidéo Intranet soit plus accessible. Les sous-titres sont créés directement par YouTube. L'objectif poursuivi est que les créatrices et les créateurs de contenus vidéo fournissent le fichier de retranscription des voix de façon à obtenir des sous-titres viables et de qualité. Ces sous-titres permettront la bonne compréhension de l'information liée aux vidéos YouTube, aux vidéos hébergées sur notre site Web et aux fichiers audio.
 - m. Maintenir l'offre de formation aux nouvelles recrues (EC)
 - i. Deux de nos ressources sont chargées de la simplification du contenu éditorial. Nous cherchons aussi à enrichir [nos guides](#) destinés aux équipes de création de contenu, de graphistes et de développement et conception d'expérience utilisateur (UX) et d'interface utilisateur (UI). Une formation sur la simplification des contenus à l'intention des rédactrices et des rédacteurs est offerte régulièrement à l'interne par l'équipe Plateforme numérique d'entreprise (PNE) et image de marque. Cette formation est actuellement offerte tant aux recrues qu'au personnel affecté à la structure et à la simplification des contenus ainsi qu'aux normes d'accessibilité. La bonification est en cours.
 - n. Poursuivre la veille (EC)
 - i. Les équipes Web exercent une veille continue de l'application des normes d'accessibilité et des bonnes pratiques dans ce domaine.
 - o. Évaluer et mettre en place les nouvelles normes et les nouveaux critères (EC)
 - i. Le site Web informationnel est en cours de refonte selon de nouvelles normes graphiques. Une nouvelle version du code source sera à l'œuvre dans le système graphique prévu. Néanmoins, le site existant respecte déjà les normes d'accessibilité Web WCAG 2.0 de même que les particularités liées à la nouvelle norme sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI). Le but de ces refontes est de respecter les normes WCAG 2.1 plus avancées et de prévoir les prochaines étapes dans une section réservée du système graphique. Les normes d'accessibilité les plus récentes établies par le World Wide Web Consortium (W3C), les nouveaux critères à respecter dans le WCAG 2.1 A et AA, ainsi que les normes en vigueur proposées par le gouvernement du Québec sont actuellement au stade de la mise en œuvre.

p. Améliorer les fonctionnalités du site Web (A)

- i. Nous nous conformons actuellement aux normes SGQRI et WCAG 2.0, et nous nous efforçons d'améliorer continuellement les fonctions d'accessibilité de notre site Web informationnel. Ces normes sont maintenues dans les refontes et les mises à jour.

q. Appliquer les normes aux refontes et aux mises à jour (A)

Grâce aux audits d'un tiers et des services-conseils internes, cette initiative est menée en continu.

- i. L'objectif de la refonte en profondeur de notre site Web est de respecter les normes WCAG 2.1, y compris les critères supplémentaires précisés au paragraphe o) ci-dessus.
- r. Utiliser des gabarits de contenu structurés pour la création de documents téléchargeables (EC)

L'établissement des équipes spécialisées est en cours pour améliorer la transmission de ces contenus et des autres gabarits.
 - i. Les travaux effectués jusqu'ici concernent surtout les fichiers Word, Excel et PDF.
- s. Veiller à ce que les fournisseurs de production audiovisuelle et de design graphique respectent les normes d'accessibilité (EC)

La sensibilisation spécifique à la production multimédia et graphique en matière d'accessibilité a été renforcée.

- i. Nos services multimédias et de conception graphique sont déjà sensibilisés aux normes d'accessibilité au Web. Nos partenaires externes déploient des efforts soutenus pour assurer l'application de ces normes.

6. Approvisionnement en biens et services

- a. Déterminer les produits et les critères d'achat, puis élaborer un outil tenant compte des principes d'accessibilité (EC)
 - i. En 2021, les principaux critères d'accessibilité universelle à considérer ont été déterminés. Nous avons établi les catégories d'achat correspondant à chacun de ces critères en se basant sur l'état des lieux, les critères de sélection, les exigences, les devis techniques par catégorie d'achat, etc. Nous avons développé un outil de suivi des actions menées en faveur de l'approvisionnement accessible et nous avons élaborés davantage d'indicateurs annuels.

En 2022, les catégories d'achat ont été ciblées et intégrées à un outil décisionnel de stratégies d'achat responsables. L'outil est sous forme d'arbre décisionnel afin de diriger la ou le responsable de dossier vers le bon mode d'application des notions d'accessibilité pour nous assurer que les enjeux associés aux besoins des personnes handicapées soient pris en compte. L'outil sera disponible à partir de janvier 2023. Les indicateurs sont en cours de création et seront fonctionnels en mars 2023.
- b. Intégrer les principes d'inclusion et d'accessibilité du gouvernement du Québec (EC)
 - i. La politique d'approvisionnement écoresponsable du gouvernement n'a finalement pas vu le jour. Nous prévoyons toutefois intégrer l'engagement suivant à la politique *Nos acquisitions* qui est en cours de révision et devrait être approuvée au début de 2023.

Nos engagements en approvisionnement responsable :

Pour réaliser ses acquisitions dans une optique d'approvisionnement responsable et ainsi contribuer aux objectifs de Développement durable des Nations Unies, Hydro-Québec s'engage à s'assurer que les biens et services offerts soient adaptés aux personnes en situation de handicap lorsque cela s'applique.

- c. Assurer la prise en compte des enjeux des personnes handicapées dans les acquisitions de biens et services (EC)
 - i. Le questionnaire de développement durable a été élaboré pour plusieurs catégories d'achat. Il permet de tenir compte de certains critères d'engagement en matière d'équité, de diversité et d'inclusion. De plus, des stratégies ont été mises en place pour favoriser les entreprises d'économie sociale.

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

- a. Offrir des outils ou du mobilier adaptés au personnel en situation de handicap qui travaille à domicile (A)
 - i. La mesure facilitant l'accès aux outils ou au mobilier adaptés au télétravail a été maintenue en vigueur durant cette seconde année de pandémie. Nous serons en mesure de quantifier les demandes reçues et réglées à la fin de 2022.
- b. Maintenir un environnement de travail sain grâce à la proposition d'une programmation santé et mieux-être (EC)
 - i. Deux principaux projets sont en cours :
 - Un réseau de pairs aidants pour les gestionnaires a été mis en place au printemps 2021, dans le cadre de la campagne Santé globale. Plus de 20 gestionnaires ont reçu une formation de 10 heures, suivie de rencontres de partage d'expériences, afin d'offrir du soutien à leurs pairs. En 2021, 6 demandes de soutien ont été traitées. Les pairs aidants ont également fait la promotion de ce service au sein de leur équipe de gestion. En 2022, plus de 30 gestionnaires se sont portés volontaires pour faire de l'accompagnement. Quant aux pairs aidants, 65 d'entre eux ont été formés. Le réseau est davantage connu et crédible au sein de l'organisation.
 - En 2021, on a lancé un nouveau projet de santé globale couvrant l'ensemble des aspects de la santé, contrairement à la précédente campagne qui abordait uniquement la santé psychologique. Ce projet cible les aspects de la santé physique, psychologique, sociale et financière. Quatre thématiques ont été proposées : se réinventer ; comprendre le cerveau ; les relations saines ; la vitalité ; l'équilibre. Dans le contexte de la pandémie et des changements auquel l'entreprise est exposée, nous veillons à adapter les outils au vécu des employées et employés. Chaque thématique, dont la durée est d'environ deux mois, comprend des fiches ressources, des activités d'équipe, des vidéos, des conférences et des astuces santé. En 2022, la campagne a également été un succès.

8. Sensibilisation, information et formation du personnel

- a. Tenir la deuxième édition de la Semaine de l'inclusion (EC)
 - i. La Semaine de l'inclusion est l'occasion de mettre en valeur des personnes de talent. Les caractéristiques cognitives ou physiques des membres de nos équipes sont associées à la créativité et à la performance quand l'environnement est adapté et que les tâches sont en concordance compatibles avec leurs forces et leurs compétences.

En 2021, ce message a été transmis à plus de 1 200 employées et employés qui ont écouté les confidences faites par cinq employés à Philippe Laprise dans une atmosphère intime et ludique. Voici quelques réactions de participants : « Je trouvais qu'il y avait une profondeur et une authenticité dans les échanges. On s'intéresse vraiment aux gens » ; « J'ai BEAUCOUP apprécié le fait que l'on touche au handicap de santé mentale, car ce ne sont pas seulement les handicaps physiques qui touchent les milieux de travail » ; « Pour les handicaps non visibles, je crois qu'il serait très pertinent de revenir sur l'incidence positive que cette activité a eue sur tous. Mais surtout les personnes qui n'osent pas en parler par peur de représailles. Moi, j'en suis une ; j'ai hâte à l'année prochaine afin d'y reparticiper et je souhaite oser en toute confiance me déclarer comme personne avec un handicap non visible ».

En 2022, pour la troisième semaine de l'inclusion, c'est l'humoriste Louis T, qui a abordé la neurodiversité selon la thématique « derrière les premières impressions... » Louis T a rencontré deux spécialistes et six collègues afin d'expliquer ce qu'est la neurodiversité. Ces discussions inspirantes et sympathiques nous permettent de revenir sur certaines impressions, parfois erronées, tout en faisant le plein de stratégies et de petits trucs gagnants pour bien travailler avec tout le monde. Plus de 1 000 personnes ont visionné les conférences.

Voici quelques réactions recueillies au vol : « Quelle conférence inspirante ! Merci beaucoup d'avoir proposé ce sujet ». « Superintéressant ! L'ensemble des employées et des employés devraient obligatoirement écouter cette conférence. Merci ! » « Merci beaucoup, c'était très intéressant et inspirant ».

-
- b. Poursuivre la formation de petits groupes par catégories de handicap (EC)
 - i. Plusieurs services souhaitent être plus inclusifs dans leurs pratiques et le personnel possède de l'expertise dans plusieurs domaines (TI, communications, ressources humaines, etc.). La consultation des groupes présentant des situations de handicap est essentielle pour cerner les besoins et mettre à l'épreuve les propositions. Ainsi, une employée ou un employé présentant une surdité, une faible vision ou d'autres besoins particuliers peut faire ressortir les avantages et les désavantages d'un processus, d'un logiciel, d'une interface ou autre.
 - c. Proposer des tables de concertation composées d'employées et d'employés en situation de handicap pour échanger librement sur certains enjeux (EC)
 - i. Afin d'améliorer les processus et les façons de faire à Hydro-Québec, plusieurs membres de nos équipes ont manifesté un vif intérêt à participer à des tables de concertation. Ces espaces de collaboration permettent d'améliorer les pratiques et d'innover, souvent au profit de l'ensemble du personnel. En 2021, près d'une centaine d'employées et d'employés ont participé à ces échanges. Il en va de même pour 2022.
 - d. Offrir du contenu aux fins de formation et d'information pour le site intranet Équité, diversité et inclusion (EC)
 - i. Le site intranet Équité, diversité et inclusion deviendra certainement une source d'information à des fins de référence sur la diversité cognitive et physique, les différents programmes de l'entreprise, le matériel de soutien destiné aux gestionnaires, les initiatives du personnel et les activités de communication. La première page du site a été créée en 2021 et des outils d'information (vidéos, fiches, etc.) s'y trouvent déjà. Des contenus supplémentaires seront ajoutés ultérieurement. En 2022, le contenu a été bonifié.
 - e. Mettre en place des couloirs de services internes pour mieux répondre aux besoins (A)
 - i. De nouveaux projets et l'ajout de nouvelles ressources exigent parfois la mise en place de processus administratifs différents. Nous avons pris ces mesures pour le service de la paie et les feuilles de présence, par exemple en établissant une plateforme visant à mieux répondre aux besoins particuliers des membres du personnel. Le groupe – Technologies de l'information et des communications s'est aussi sérieusement investi dans la mise en place d'un tel couloir pour répondre rapidement et efficacement à des demandes de produits ou de services moins courants.

-
- f. Sensibiliser les gestionnaires et le personnel des centres de relations clientèle aux biais inconscients (A)
 - i. Tous les cadres de la direction principale – Expérience client, ventes et fidélisation, soit plus de 96 gestionnaires, ont été sensibilisés aux biais inconscients.
 - g. Offrir aux agentes et agents des centres de relations clientèle une formation spécialisée sur les handicaps (A)
 - i. Les connaissances relatives au soutien des personnes en situation de handicap ont évolué au cours des dernières années. Nous avons ainsi mis à jour la formation sur le traitement des demandes des personnes handicapées. L'autoformation de plus de 45 minutes que nous avons préparée à cette fin s'appuie sur les résultats de la consultation d'une vingtaine de personnes vivant avec un handicap. De plus, des membres de nos équipes de première ligne ont contribué à enrichir le contenu de cette formation à l'aide d'exemples de situations concrètes déjà vécues. Ce matériel sera utilisé dans le cadre des formations offertes au personnel des centres de relations clientèle.

En 2022, l'autoformation sur mesure « Traiter une demande de client en situation de handicap » a été créée à l'intention des représentantes et représentants du Service à la clientèle. Plus de 604 employées et employés ont ainsi été sensibilisés à la réalité des personnes en situation de handicap.

En 2022, l'équipe Équité, diversité et inclusion (EDI) a participé à l'HydroMobile, un projet pilote de l'équipe Communications internes. Ce projet a permis à l'équipe EDI d'aller rencontrer, dans différentes régions du Québec, les employées et les employés, d'échanger avec elles et eux et de répondre à leurs questions, notamment en lien avec les programmes d'inclusion pour les personnes en situation de handicap.

Conclusion

Nous espérons que ce bilan illustre bien l'état d'avancement des initiatives en cours. À Hydro-Québec, nous sommes guidés par la volonté d'humaniser nos pratiques d'affaires et de faire en sorte que chaque personne soit au centre des décisions qui la concernent en tenant compte de ses besoins, de ses capacités et de ses compétences.

Grâce à la collaboration des différentes parties prenantes au sein de l'organisation, nous poursuivons la bonification des pratiques plus inclusives, que ce soit dès la sélection des candidates et candidats ou lors d'un changement de l'état de santé d'une employée ou d'un employé. Nous avons pu constater que les efforts déployés ont une incidence sur le personnel visé et c'est avec fierté que nous contribuons ainsi à faire évoluer les pratiques au quotidien.

La révision des processus, la création d'un groupe d'affinités, les formations et la sensibilisation sont autant d'objectifs que nous poursuivrons dans le cadre du prochain plan d'action parce que l'équité, la diversité et l'inclusion, c'est l'affaire de toutes et de tous !

© Hydro-Québec
Groupe – Talents, culture et évolution
Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-94178-1 (PDF)
2023G154

