

PLAN D'ACTION 2024-2027 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
CADRE LÉGAL	5
PORTRAIT DE L'ORGANISATION	6
ACCOMMODEMENTS	9
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	10
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	11
ENGAGEMENTS 2024-2027	12
ADOPTION ET DIFFUSION	19
ANNEXES	20
Annexe 1 : Tableau synoptique	20
Annexe 2 : Liste des bureaux	24
Annexe 3 : Indicateurs d'accessibilité des bureaux	26
Annexe 4 : Acronymes	28



Cette publication a été réalisée par la Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux.

Une version accessible de ce document se trouve sur le site www.tal.gouv.qc.ca.

INTRODUCTION

Le Tribunal administratif du logement (ci-après « Tribunal ») présente son Plan d'action 2024-2027 à l'égard des personnes handicapées. Le plan 2024-2027 identifie les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions et présente les mesures envisagées dans le but de les réduire. Il couvre la période allant du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2027.

Ce plan propose des actions qui permettront au Tribunal de continuer à avancer vers un environnement qui se veut encore plus inclusif et accessible, où chaque individu, indépendamment de son handicap, peut participer pleinement à différentes facettes de notre organisation.

Il est le résultat d'un travail de consultation auprès du personnel et de concertation entre les différentes unités administratives. Il comprend des mesures concrètes et des cibles qui guideront le travail pour les années à venir.

Le Tribunal s'engage à renforcer ces outils et à fournir des ressources adaptées aux individus, en plus de promouvoir une culture de sensibilisation et d'inclusion au sein des équipes. Ensemble, nous pouvons créer un environnement où chaque personne, quelles que soient ses capacités, peut réaliser son plein potentiel.

Le Plan d'action 2024-2027 à l'égard des personnes handicapées 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* (ci-après « la Loi ») ainsi qu'au Décret 655-2021 du 5 mai 2021 concernant la détermination d'éléments que doit comporter le plan d'action visé par l'article 61.1 de la Loi.

Afin de mieux cerner les enjeux du plan d'action, il importe de rappeler les obligations légales inscrites à l'article 61.1 de la Loi et les exigences qui se trouvent dans le Décret 655-2021 :

Article 61.1

« Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes [...] adopte [...] un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »

Décret 655-2021

« Que le plan d'action visé par l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1) comporte des éléments prenant en compte les caractéristiques et les besoins des personnes handicapées et qui sont destinés à prévenir et à réduire les obstacles à leur intégration, soit des mesures :

- de promotion;
- d'accessibilité aux services offerts;
- d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;
- d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;
- d'accessibilité à l'information et aux documents;
- d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile;
- d'approvisionnement en biens et en services accessibles;
- d'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées.

Que le plan d'action comporte également des actions visant à sensibiliser, à informer et à former le personnel et les mandataires relativement à ses mesures ainsi que des mécanismes de suivi et d'évaluation. »

PORTRAIT DE L'ORGANISATION

Présentation

Le Tribunal administratif du logement est un tribunal spécialisé qui décide des litiges dans le domaine du louage résidentiel. Sa mission est décrite dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement* (RLRQ, chapitre T-15.01) et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

Le Tribunal a pour mission :

- De décider des demandes qui lui sont soumises;
- De renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement et sur toute matière visée dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*;
- De favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- De faire des études et d'établir des statistiques sur la situation du logement;
- De publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les membres du Tribunal.

Pour remplir sa mission, le Tribunal mise, entre autres, sur la qualité et l'accessibilité de ses services. Il s'assure que toutes les personnes, sans exclusion, aient un accès égal aux documents et aux services offerts par le Tribunal.

Le Tribunal est sensible à l'importance d'offrir des services accessibles à toutes et à tous, incluant les personnes handicapées. À titre d'exemple, il vise à ce que chacun des locaux dans lesquels ont lieu des activités juridictionnelles dans les différentes villes du Québec soit accessible aux personnes handicapées. Le Tribunal tient une fiche d'information (annexe 3) qui précise notamment si chaque local est facilement accessible pour une personne handicapée, information qui est aussi disponible sur le site Web du Tribunal.

Secteurs d'activité

◦ L'adjudication

Le Tribunal administratif du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Il est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée ou la valeur de la chose réclamée ou de l'intérêt du demandeur dans l'objet de la demande ne dépasse pas le montant de la limite monétaire supérieure de compétence concurrente de la Cour du Québec. Le Tribunal applique un large éventail de dispositions du *Code civil du Québec*, notamment en matière de louage, de contrat, d'obligation, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

◦ La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande au Tribunal, lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation peut être tenue par un conciliateur. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution entre les parties à un différend sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. Une séance de conciliation est confidentielle. Par ailleurs, chaque partie est libre d'y participer et peut se retirer du processus en tout temps.

◦ Les services de renseignements aux citoyens

Le Tribunal offre une information neutre et de qualité qui permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont offerts par téléphone, sur le site Web du Tribunal, par courriel, par courrier postal, par télécopie ou encore en personne dans ses 26 bureaux et ses 4 points de service répartis à travers la province.

Personnel

Le Tribunal est composé de juges administratifs (désignés membres du Tribunal), de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

Coordination des travaux

Le mandat d'élaborer et de mettre en œuvre le plan d'action 2024-2027 a été confié à la Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux (DPSMS). M. Éric Lévesque coordonne les travaux de consultation auprès d'un comité formé d'employés du Tribunal ayant une incapacité significative et persistante et qui sont sujets à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement de leurs activités courantes.

M. Lévesque est aussi répondant du Tribunal auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec.

ACCOMMODEMENTS

Le Tribunal s'est doté de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. C'est un engagement sur la qualité des services qui fait partie de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

Le Tribunal prend les mesures requises afin d'assurer un service de qualité aux personnes handicapées. Les services sont adaptés selon la nature de l'incapacité de la personne requérante.

Les formats adaptés suivants peuvent être offerts par le Tribunal :

- Gros caractères d'imprimerie;
- Format audio;
- Braille;
- Communication écrite simplifiée;
- Fichier électronique;
- Sous-titrage visible ou codé;
- Vidéodescription;
- Ajout d'un médaillon pour l'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL);
- Document vidéo en LSQ ou en ASL.

Le relevé des obstacles à l'intégration des personnes handicapées constitue la base de la démarche de réduction de ceux-ci. Le Tribunal s'est engagé dans une démarche active de consultation des personnes handicapées. Ainsi, lors de l'exercice financier 2023-2024, la rencontre du comité-conseil sur le plan d'action a permis d'identifier de nouveaux obstacles qui sont pris en considération dans le présent plan d'action. De plus, le Tribunal a procédé à la mise à jour de la liste des limitations dans chacun de ses bureaux afin d'alimenter son plan d'action. Les mesures de promotion et de sensibilisation demeureront très importantes pour les prochaines années.

GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le Tribunal s'est doté d'un comité directeur afin d'assurer la mise en œuvre de son plan d'action et de son suivi. Sous la coordination de la DPSMS, ce comité directeur est composé des membres provenant de différentes directions responsables de l'application des mesures prévues au présent plan d'action :

- Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux;
- Direction générale de l'administration et des services aux citoyens;
- Direction des ressources financières et matérielles;
- Direction des technologies de l'information;
- Direction des ressources humaines;
- Direction des affaires juridiques;
- Direction des services aux citoyens;
- Direction de la sécurité.

Au cours de la dernière année, un nouveau membre s'est ajouté au comité-conseil, provenant de la Direction générale de l'administration et des services aux citoyens. Cette inclusion vise à poursuivre nos efforts afin de mieux comprendre les obstacles rencontrés lors des interventions auprès de personnes handicapées (citoyens ou employés) pour ainsi offrir un meilleur service à cette clientèle.

Le comité-conseil s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Identifier les obstacles dans leur secteur d'activité respectif;
- Proposer des mesures pour les réduire;
- Jouer le rôle de vecteur de transmission de l'information auprès de la clientèle vivant avec un handicap.

CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

Dans le cadre de son engagement à l'égard des personnes handicapées et en vue de l'élaboration du plan d'action 2024-2027, le comité-conseil a consulté plusieurs employés dans les différents bureaux du Tribunal afin d'identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans leur environnement de travail et lors des services offerts aux citoyens.

Cette collecte d'information a permis de bonifier le présent plan d'action pour établir les différentes mesures et indicateurs qui seront appliqués dans les prochaines années.

ENGAGEMENTS 2024-2027

Le présent plan d'action est une continuité de gestes et d'initiatives réalisées continuellement ayant pour but d'assurer l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées. Parmi ses actions, notons :

- Engagement du Tribunal à l'égard des personnes handicapées dans sa Déclaration de service aux citoyennes et citoyens : <https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/a-propos/declaration-de-services-aux-citoyennes-et-citoyens>;
- La sensibilisation des employés et des gestionnaires par la diffusion de messages organisationnels les invitant notamment à participer à des activités d'information et à visionner des capsules d'autoformation en ligne concernant les personnes handicapées;
- La mise en place d'une section sur l'intranet dans laquelle les employés et gestionnaires retrouveront l'ensemble des ressources externes et différentes informations pertinentes pour encadrer toute situation concernant une personne avec un handicap.

L'ensemble des mesures visent une meilleure connaissance du potentiel et des besoins des personnes handicapées, tant par les membres du personnel du Tribunal que par ses citoyens et ses partenaires.

1. Mesures de promotion

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	Sensibiliser, informer et former le personnel	Mise à jour de la liste des limitations dans les bureaux par les membres du comité-conseil et tenue d'une rencontre annuelle	Mise à jour de la liste par les membres du comité-conseil et tenue d'une rencontre annuelle pour colliger les nouvelles informations recueillies	DPSMS et comité-conseil sur le plan d'action	Annuelle
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus par le personnel	Participation à la Semaine québécoise des personnes handicapées et à la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre d'activités réalisées	DPSMS et Service des communications	En continu
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus par le personnel	Formation offerte aux nouveaux employés sur la politique concernant l'assistance d'un interprète en langue des signes	Nombre d'employés ayant suivi la formation qui permet de se familiariser avec la politique concernant l'assistance d'un interprète en langue des signes	DAJ et DSC	En continu

2. Accessibilité aux services offerts

Le Tribunal sensibilise le personnel de son service de renseignements téléphonique aux approches qui favorisent la compréhension des personnes malentendantes.

Le service de relais Bell (SRB) est offert aux personnes ayant des déficiences auditives, des déficiences de la parole ou des déficiences visuelles. Ce service permet à ses utilisateurs de communiquer par l'intermédiaire de téléphonistes spécialement formés. De plus, depuis le 1^{er} décembre 1998, le Tribunal assume les dépenses liées au recours à des interprètes en langue des signes pour tous les services qu'il offre au public. En ce sens, la *Politique concernant l'assistance d'un interprète en langue des signes* permet à tout citoyen qui en fait la demande de bénéficier de l'assistance d'un interprète en langue des signes dans le cadre de la prestation des services offerts par le Tribunal.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Services du Tribunal parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services du Tribunal	Continuer à offrir des services adaptés	Nombre de demandes de services d'interprétariat en langue des signes	DRFM	En continu
<i>Services du Tribunal parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services du Tribunal</i>	<i>Continuer à offrir des services adaptés</i>	Mise à jour de la procédure de transmission de documents adaptés	DPSMS	31 mars 2025

3. Mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi

À l'entrée en fonction d'une personne handicapée, une démarche est entreprise afin d'adapter son poste de travail et de recourir à la technologie nécessaire pour que cette personne puisse participer et évoluer dans l'organisation.

- Le Tribunal adapte les postes de travail de son personnel ayant des contraintes, soit par l'ajustement du mobilier, par l'achat de mobilier adapté ou par l'acquisition de logiciels spécifiques (p. ex. : logiciel « Dragon naturally speaking » et « ZoomText »).
- Les postes informatiques sont adaptés aux non-voyants et permettent la reconnaissance des caractères « Jaws ».

- Le Tribunal fait appel, au besoin, à un service d'ergonomie pour évaluer les postes de travail des employés handicapés à leur entrée en fonction et un suivi est fait par la suite.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Embauche des personnes handicapées	Favoriser l'égalité en emploi	Veiller au maintien de la cible gouvernementale	Maintien, dans l'effectif régulier, d'un taux de représentativité de 2 % ou plus	DRH	En continu
<i>Embauche des personnes handicapées</i>	<i>Favoriser l'égalité en emploi</i>	Participation au programme Duo-Emploi du gouvernement du Québec	Participation au programme	DRH	2024-2025 Préparation du dossier 2025-2026 Offre de stage 2026-2027 Offre de stage
Intégration des personnes handicapées	Faciliter l'intégration des personnes handicapées	Prévoir, avec les gestionnaires concernés, des modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée	Modalités d'intégration propres à la personne définies et mises en place lors de son embauche	DRH Direction au sein de laquelle l'employé exerce ses fonctions	En continu
<i>Intégration des personnes handicapées</i>	<i>Faciliter l'intégration des personnes handicapées</i>	S'assurer lors de la mise à jour des logiciels que l'utilisation demeure fonctionnelle pour l'utilisation des personnes en handicap	Installation de logiciels ou de versions Web adaptés sur les postes de travail des personnes ayant une incapacité visuelle. (Utilisation de la version Web du système)	DTI	En continu

4. Mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations

Le Tribunal s'assure de mettre en place, dès le début de tout projet, les conditions favorables à la création d'environnements accessibles et exempts d'obstacles. L'annexe 3 résume les installations présentes dans les bureaux et points de service du Tribunal afin de répondre aux besoins des personnes handicapées.

La collaboration avec la Société québécoise des infrastructures (SQI) est indispensable pour s'assurer de l'accessibilité des lieux, grâce aux travaux effectués au fil des ans. Toute demande d'accommodement est acheminée au bureau des plaintes et est traitée afin d'apporter les correctifs nécessaires. En fonction des projets d'aménagement, le Tribunal s'assure que les nouveaux locaux sont conformes aux normes de conception sans obstacle du *Code de construction du Québec*.

OBTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal	Traiter les demandes d'accommodement relatives à l'accès aux bureaux du Tribunal et apporter au besoin les correctifs nécessaires	Nombre de demandes d'accommodement reçues et traitées	DGASC et DRFM	En continu
Absence d'une prise en compte systématique de l'accessibilité aux personnes handicapées lors de déménagements ou de réaménagements	Offrir au personnel et aux bénéficiaires de services du Tribunal un environnement qui respecte les principes de l'accessibilité universelle	Collaborer avec la Société québécoise des infrastructures afin de s'assurer que les nouveaux locaux sont conformes aux normes de conception sans obstacle du <i>Code de construction du Québec</i>	S'assurer de l'accessibilité des lieux physique lors de déménagements ou de réaménagement dans tous les bureaux du Tribunal	DRFM	En continu
<i>Absence d'une prise en compte systématique de l'accessibilité aux personnes handicapées lors de déménagements ou de réaménagements</i>	<i>Offrir au personnel et aux bénéficiaires de services du Tribunal un environnement qui respecte les principes de l'accessibilité universelle</i>	Collaborer avec la Société québécoise des infrastructures afin de s'assurer que les locaux loués répondent aux besoins du personnel et de la clientèle	Améliorer l'accessibilité des installations du Tribunal au bureau de Sherbrooke en installant un ouvre-porte automatique	DRFM	31 mars 2025

5. Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents

Le Tribunal maintient le service gestuel aux personnes ayant une déficience auditive, une déficience de la parole ou une déficience visuelle. Afin de permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web, le Tribunal veille aussi au maintien et à l'application des normes émises par le Conseil du trésor (conformité du site Web et de l'intranet). Toute demande d'accommodement en lien avec un format précis de document est acheminée au bureau des plaintes et est traitée afin de fournir le format requis selon le besoin.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web du Tribunal	Traitement des demandes de documents en format adapté	Nombre de demandes reçues et traitées pour obtenir un document en format adapté	DGASC	En continu
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web du Tribunal</i>	Faciliter l'accessibilité de l'information pour la clientèle	Ajouter sur le site Web du Tribunal dans la section résumée de décisions une nouvelle catégorie qui concerne toute situation reliée à un handicap	DAJ	31 mars 2026

6. Mesures d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique et de sécurité civile

Le Tribunal est présent dans l'ensemble de la province du Québec avec ses 26 bureaux et 4 points de service. Le siège social du Tribunal est situé au Village Olympique et est le port d'attache de la majorité des effectifs. Son plan des mesures d'urgence est établi afin de répondre aux principales situations d'urgence. Pour les autres bureaux, les plans des mesures d'urgence sont pris en charge par la SQI ou le propriétaire de l'édifice en vue d'assurer la sécurité des occupants est lors de situation d'urgence.

La présence d'employés et de citoyens avec un handicap a été considérée lors de l'élaboration du plan des mesures d'urgence du siège social. De plus, une rencontre annuelle d'information et de formation est prévue avec les membres du comité responsable des mesures d'urgence au Village Olympique.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Plan des mesures d'urgence ne tenant pas compte des personnes handicapées ou ayant besoin d'une mise à jour	Adapter le plan d'évacuation pour assurer le déplacement du personnel handicapé, le faire connaître des intervenants concernés et s'assurer de son efficacité	- Assurer la mise à jour continue des plans d'évacuation personnalisés pour les employés handicapés - Désigner annuellement des accompagnateurs et des remplaçants - S'assurer que ceux-ci sont connus des collègues de travail	Mise à jour annuelle du plan des mesures d'urgence (Village Olympique)	DS	Annuellement

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
<i>Plan des mesures d'urgence ne tenant pas compte des personnes handicapées ou ayant besoin d'une mise à jour</i>	<i>Adapter le plan d'évacuation pour assurer le déplacement du personnel handicapé, le faire connaître des intervenants concernés et s'assurer de son efficacité</i>	Tenir annuellement une rencontre de formation avec les intervenants du plan des mesures d'urgence au Village Olympique	Nombre de rencontres annuelles tenues	DS	Annuellement

7. Mesures d'approvisionnement en biens et en services accessibles

L'article 61.3 de la Loi prévoit que le Tribunal doit tenir compte, dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. En conséquence, le Tribunal entreprend une démarche proactive afin de considérer et, si possible, prioriser l'achat ou la location de biens (mobiliers et immobiliers) et de services accessibles. En particulier :

- Se baser sur le guide d'accompagnement (volet équipements de bureau) élaboré par l'Office des personnes handicapées, le Tribunal prévoit inclure la notion d'accessibilité dans les procédés relatifs aux acquisitions par le biais d'une politique d'achat;
- Ajuster les processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services afin de tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées;
- Sensibiliser les responsables de l'approvisionnement à évaluer les différents produits ou services en tenant compte des obstacles qu'ils peuvent représenter pour une personne en fonction de ses incapacités;
- Fournir, au besoin, des produits et services adaptés au personnel du Tribunal.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Méconnaissance de l'article 61.3 de la Loi	Implanter les notions du guide d'accompagnement pour l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées élaboré par l'OPHQ	Utiliser les notions d'approvisionnement accessible lors de la confection du guide d'achat du Tribunal	Élaboration et diffusion du guide d'achat du Tribunal	DRFM et DGASC	31 mars 2027

8. Mesures d'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur les personnes handicapées

Les nouvelles technologies numériques occupent désormais une place prépondérante et permettent d'améliorer l'efficacité de la diffusion de l'information au sein de l'organisation.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Manque d'information accessible aux personnes handicapées quant aux outils qui leur sont offerts	S'assurer auprès du personnel du Tribunal que l'information est facilement accessible	Visibilité de l'information auprès des employés du Tribunal	Création d'une section sur l'intranet qui regroupe l'ensemble de l'information concernant les personnes handicapées	DPSMS	31 mars 2027
Outils de formation en ligne parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	S'assurer de l'accessibilité des informations lors de formation aux employés	Accessibilité de l'information auprès des employés du Tribunal	Utilisation d'une plateforme pour les formations en ligne (p. ex. : Brio) intégrant les notions d'accessibilité pour les personnes handicapées	DGASC	31 mars 2027



ADOPTION ET DIFFUSION

Le plan d'action 2024-2027 a été approuvé par le président du Tribunal. Conformément à l'article 61.1 de la Loi, ce plan est rendu public par sa diffusion sur le site Web du Tribunal et est également diffusé auprès de l'ensemble du personnel par le biais de l'intranet organisationnel.

ANNEXES

ANNEXE 1 : TABLEAU SYNOPTIQUE

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	Échéance 2024-2025	Échéance 2025-2026	Échéance 2026-2027
1. Mesures de promotion							
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	Sensibiliser, informer et former le personnel	Mise à jour de la liste des limitations dans les bureaux par les membres du comité-conseil et tenue les nouvelles informations recueillies	Mise à jour de la liste par les membres du comité-conseil et tenue d'une rencontre pour colliger les nouvelles informations recueillies	DPSMS et comité-conseil sur le plan d'action	Annuel	Annuel	Annuel
<i>Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées</i>	S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus par le personnel	Participation à la Semaine québécoise des personnes handicapées et à la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre d'activités réalisées	DPSMS et Service des communications	En continu	En continu	En continu
<i>Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées</i>	<i>S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus par le personnel</i>	Formation offerte aux nouveaux employés sur la politique concernant l'assistance d'un interprète en langue des signes	Nombre d'employés ayant suivi la formation qui permet de se familiariser avec la politique concernant l'assistance d'un interprète en langue des signes	DAJ et DSC	En continu	En continu	En continu
2. Accessibilité aux services offerts							
Services du Tribunal parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services du Tribunal	Continuer à offrir des services adaptés	Nombre de demandes de services d'interprétariat en langue des signes	DRFM	En continu	En continu	En continu
<i>Services du Tribunal parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services du Tribunal</i>	<i>Continuer à offrir des services adaptés</i>	Mettre à jour la politique des documents adaptés pour une demande adaptée	DPSMS	31 mars 2025	-	-

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	Échéance 2024-2025	Échéance 2025-2026	Échéance 2026-2027
3. Mesures d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi							
Embauche des personnes handicapées	Favoriser l'égalité en emploi	Veiller au maintien de la cible gouvernementale	Maintien, dans l'effectif régulier, d'un taux de représentativité de 2 % ou plus	DRH	En continu	En continu	En continu
<i>Embauche des personnes handicapées</i>	<i>Favoriser l'égalité en emploi</i>	Participation au programme Duo-Emploi du gouvernement du Québec	Participation au programme	DRH	Préparation du dossier	Offre de stage	Offre de stage
Intégration des personnes handicapées	Faciliter l'intégration des personnes handicapées	Prévoir, avec les gestionnaires concernés, des modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée	Modalités d'intégration propres à la personne handicapée définie et mises en place lors de son embauche	DRH Direction au sein de laquelle l'employé exerce ses fonctions	En continu	En continu	En continu
<i>Intégration des personnes handicapées</i>	<i>Faciliter l'intégration des personnes handicapées</i>	S'assurer lors de la mise à jour des logiciels que l'utilisation demeure fonctionnelle pour l'utilisation des personnes en handicap	Installation de logiciels ou de version Web adaptés sur les postes de travail des personnes ayant une incapacité visuelle (Utilisation de la version Web du système)	DTI	En continu	En continu	En continu
4. Mesures d'accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations							
Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal	Traiter les demandes d'accommodement relatives à l'accès aux bureaux du Tribunal et apporter au besoin les correctifs nécessaires	Nombre de demandes d'accommodement reçues et traitées	DGASC et DRFM	En continu	En continu	En continu
Absence d'une prise en compte systématique de l'accessibilité aux personnes handicapées lors de déménagements ou de réaménagements	Offrir au personnel et aux bénéficiaires de services du Tribunal un environnement qui respecte les principes de l'accessibilité universelle	Collaborer avec la Société québécoise des infrastructures afin de s'assurer que les nouveaux locaux sont conformes aux normes de conception sans obstacle du <i>Code de construction du Québec</i>	S'assurer de l'accessibilité des lieux physiques lors de déménagements ou de réaménagement dans tous les bureaux du Tribunal	DRFM	En continu	En continu	En continu
<i>Absence d'une prise en compte systématique de l'accessibilité aux personnes handicapées lors de déménagements ou de réaménagements</i>	<i>Offrir au personnel et aux bénéficiaires de services du Tribunal un environnement qui respecte les principes de l'accessibilité universelle</i>	<i>Collaborer avec la Société québécoise des infrastructures afin de s'assurer que les locaux loués répondent aux besoins du personnel et de la clientèle</i>	Améliorer l'accessibilité des installations du Tribunal au bureau de Sherbrooke en installant un ouvre-porte automatique	DRFM	31 mars 2025	-	-

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	Échéance 2024-2025	Échéance 2025-2026	Échéance 2026-2027
5. Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents							
Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web du Tribunal	Traitement des demandes de documents en format adapté	Nombre de demandes reçues et traitées pour obtenir un document en format adapté	DGASC	En continu	En continu	En continu
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web du Tribunal</i>	Faciliter l'accessibilité de l'information pour la clientèle	Ajouter sur le site Web du Tribunal dans la section résumée de décisions une nouvelle catégorie qui concerne toute situation reliée à un handicap	DAJ	-	31 mars 2026	-
6. Mesures d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique et de sécurité civile							
Plan des mesures d'urgence ne tenant pas compte des personnes handicapées ou ayant besoin d'une mise à jour	Adapter le plan d'évacuation pour assurer le déplacement du personnel handicapé, le faire connaître des intervenants concernés et s'assurer de son efficacité	- Assurer la mise à jour continue des plans d'évacuation personnalisés pour les employés handicapés - Désigner annuellement des accompagnateurs et des remplaçants - S'assurer que ceux-ci sont connus des collègues de travail	Mise à jour annuelle du plan des mesures d'urgence (Village Olympique)	DS	Annuel	Annuel	Annuel
Plan des mesures d'urgence ne tenant pas compte des personnes handicapées ou ayant besoin d'une mise à jour	Adapter le plan d'évacuation pour assurer le déplacement du personnel handicapé, le faire connaître des intervenants concernés et s'assurer de son efficacité	Tenir annuellement une rencontre de formation avec les intervenants du plan des mesures d'urgence au Village Olympique	Nombre de rencontres annuelles tenues	DS	Annuel	Annuel	Annuel
7. Mesures d'approvisionnement en biens et en services accessibles							
Méconnaissance de l'article 61.3 de la Loi	Implanter les notions du guide d'accompagnement pour l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées élaboré par l'OPHQ	Utiliser les notions d'approvisionnement accessible lors de la confection du guide d'achat du Tribunal	Élaboration et diffusion du guide d'achat du Tribunal	DRFM et DGASC	-	-	31 mars 2027

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	Échéance 2024-2025	Échéance 2025-2026	Échéance 2026-2027
8. Mesures d'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur les personnes handicapées							
Manque d'information accessible aux personnes handicapées sur les outils qui leur sont offerts	S'assurer auprès du personnel du Tribunal que l'information est facilement accessible	Visibilité de l'information auprès des employés du Tribunal	Création d'une section sur l'intranet qui regroupe l'ensemble de l'information concernant les personnes handicapées	DPSMS	-	-	31 mars 2027
Outils de formation en ligne parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	S'assurer de l'accessibilité des informations lors de formation aux employés	Accessibilité de l'information auprès des employés du Tribunal	Utilisation d'une plateforme pour les formations en ligne (p. ex. : Brio) intégrant les notions d'accessibilité pour les personnes handicapées	DGASC	-	-	31 mars 2027

ANNEXE 2 : LISTE DES BUREAUX

Les services du Tribunal sont offerts dans les différents bureaux sur rendez-vous. Lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient, les services relatifs à une demande urgente peuvent être traités sans rendez-vous sous réserve des disponibilités. Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf exception.

BAIE-COMEAU

625, boul. Laflèche
1^{er} étage, bureau 1.810
Baie-Comeau (Québec)
G5C 1C5

*Ouvert les lundis, mardis et
vendredis de 8 h 30 à 12 h et de
13 h à 16 h 30*

DRUMMONDVILLE

1680, boul. Saint-Joseph
2^e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ

96, montée de Sandy Beach
1^{er} étage, bureau 1.05
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU (HULL)

Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4^e étage, bureau 4.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2

GRANBY

77, rue Principale
Bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3

JOLIETTE

430, rue de Lanaudière
1^{er} étage, bureau 160
Joliette (Québec) J6E 7X1
*Ouvert du lundi au mercredi de
8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30*

LAVAL

1434, boul. Daniel-Johnson
2^e étage
Laval (Québec) H7V 4B5

LONGUEUIL

Édifice Montval
201, Place Charles-Le Moyne
Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL – Beaubien

4994, rue Beaubien Est
3^e étage, bureau 300
Montréal (Québec) H1T 1V4

MONTRÉAL – Village Olympique

5199, rue Sherbrooke Est
Pyramide Ouest (D)
(à l'angle de Viau)
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Montréal (Québec) H1T 3X1

MONTRÉAL – Centre-ville

1425, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 600
Montréal (Québec) H3G 1T7

QUÉBEC

Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Québec (Québec) G1R 2B5

RIMOUSKI

337, rue Moreault
Local RC01
Rimouski (Québec) G5L 1P4
*Service offert uniquement sur
rendez-vous*

RIVIÈRE-DU-LOUP

Palais de justice de Rivière-du-Loup
33, rue De la Cour
Bureau 1.09 Rivière-du-Loup
(Québec) G5R 1J1
*Service offert uniquement sur
rendez-vous*

ROUYN-NORANDA

255, avenue Principale
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
*Ouvert les lundis, mardis et jeudis
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à
16 h 30*

SAGUENAY

3950, boul. Harvey
Rez-de-chaussée, bureau RC-05
Saguenay (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE

Galeries Saint-Hyacinthe
3225, avenue Cusson
Entrée 1, local 2540
Saint-Hyacinthe (Québec)
J2S 0H7

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

109, rue Saint-Charles
Rez-de-chaussée, bureau RC-13
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME

Galeries des Laurentides
500, boul. des Laurentides
Entrée arrière-P-8, local 1497
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

SEPT-ÎLES

456, avenue Arnaud
Bureau RC.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
*Ouvert du lundi au mercredi de
8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30*

SHAWINIGAN

212, 6^e rue de la Pointe
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
*Ouvert du lundi au mercredi de
8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30*

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD

151, rue Salaberry Ouest
Bureau 1.20
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8

TROIS-RIVIÈRES

100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

SHERBROOKE

200, rue Belvédère Nord
Bureau 3.04
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

VAL-D'OR

595, 6^e Avenue
Bureau 103
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6
*Ouvert les lundis, mercredis et
vendredis de 8 h 30 à 12 h et de
13 h à 16 h 30.*

Autres bureaux où le Tribunal offre ponctuellement des services d'information :

MATANE

Édifice Bon-Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A8
*Ouvert le dernier vendredi du
mois de 10 h à 12 h et de 13 h à
15 h*

ROBERVAL

755, boul. Saint-Joseph
2^e étage, bureau 2.13-A
Roberval (Québec) G8H 2L4
*Ouvert les jeudis de 10 h à 12 h
et de 13 h à 15 h*

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE

795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0
*Ouvert le dernier mardi de
chaque mois de 8 h 30 à 12 h et
de 13 h à 15 h*

SOREL-TRACY

375, boul. Fiset
Sorel-Tracy (Québec) J3P 7Z4
*Service offert uniquement sur
rendez-vous*

THETFORD MINES

693, rue St-Alphonse Nord
Thetford Mines (Québec)
G6G 3X3
*Ouvert les mercredis et les
jeudis de 10 h à 12 h et de
13 h à 15 h*

ANNEXE 3 : INDICATEURS D'ACCESSIBILITÉ DES BUREAUX

Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Baie-Comeau	√	√	√	√
Drummondville	√	√	√	√
Gaspé	√	√	√	√
Gatineau	√	√	√	√
Granby	√	√	√	√
Joliette	√		√	√
Laval	√	√	√	√
Longueuil	√	√	√	√
Matane	√	√	√	√
Montréal, Beaubien	√	√	√	√
Montréal, Centre-ville	√	√	√	√
Montréal, Village Olympique	√	√	√	√
Québec	√	√	√	√
Rimouski	√	√	√	√
Rivière-du-Loup	√	√	√	√
Roberval		√	√	√
Rouyn-Noranda	√		√	√
Saguenay	√	√	√	√
Salaberry-de-Valleyfield	√	√		√

Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Saint-Hyacinthe	√	√	√	√
Saint-Jean-sur-Richelieu	√	√	√	√
Saint-Jérôme	√	√	√	√
Saint-Joseph-de-Beauce	√	√	√	√
Sept-Îles	√	√	√	√
Shawinigan	√	√	√	√
Sherbrooke	√	√	√	√
Sorel-Tracy	√	√	√	√
Thetford Mines	√	√	√	√
Trois-Rivières	√	√	√	√
Val-d'Or				√

ANNEXE 4 : ACRONYMES

Loi	Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale
DAJ	Direction des affaires juridiques
DGASC	Direction générale de l'administration et des services aux citoyens
DPSMS	Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux
DRFM	Direction des ressources financières et matérielles
DRH	Direction des ressources humaines
DS	Direction de la sécurité
DSC	Direction des services aux citoyens
DTI	Direction des technologies de l'information
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
SQI	Société québécoise des infrastructures

Pour joindre le Tribunal :

Régions de Montréal, Laval et Longueuil :

Téléphone : 514 873-BAIL (2245)

Télécopieur : 514 864-8077

Autres régions :

Téléphone : 1 800 683-BAIL (2245)

Télécopieur : 1 877 907-8077

Site Web : www.tal.gouv.qc.ca