

**PLAN D'ACTION 2017-2020  
VISANT À FAVORISER L'INTÉGRATION  
DES PERSONNES HANDICAPÉES**

---

**Août 2018**

## Historique des versions

<b>Version</b>	<b>Raison de la modification</b>	<b>Date de recommandation</b>	<b>Date d'adoption par le président</b>
1	Adoption d'un premier plan d'action	---	Septembre 2011
2	Mise à jour du plan d'action	21 avril 2016	Avril 2016
3	Mise à jour du plan d'action	9 août 2018	Août 2018

## Table des matières

1. PRÉAMBULE .....	1
2. PORTRAIT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC.....	1
2.1 Ses origines.....	1
2.2 Le Tribunal, une institution unique .....	1
2.3 Un Tribunal accessible à tous.....	2
3. ENGAGEMENT du TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC.....	2
4. COORDINATION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION .....	3
5. CONTENU ET OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION .....	3
6. POUR NOUS JOINDRE.....	11
7. ADOPTION DU PLAN D'ACTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR.....	11
Annexe 1 - Coordonnées du répondant et du coordonnateur des services aux personnes handicapées .....	12
Annexe 2 - Bilan des mesures entreprises .....	13

## 1. PRÉAMBULE

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (ci-après, la Loi) préconise une approche fondée sur la responsabilisation des divers acteurs du secteur public.

Dans cette optique, l'article 61.1 de la Loi prévoit que les ministères et organismes employant au moins 50 personnes doivent annuellement adopter un plan d'action visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées. Plus spécifiquement, ledit plan doit permettre l'identification d'obstacles à l'intégration des personnes handicapées ainsi que des mesures susceptibles d'en permettre la levée. Il vise autant la clientèle que le personnel du ministère ou de l'organisme.

L'article 1 g) de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* définit une personne handicapée comme « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

C'est dans ce cadre législatif que le Tribunal administratif du Québec (ci-après, le Tribunal) présente son *Plan d'action 2017-2020 visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées* (ci-après, le Plan d'action).

## 2. PORTRAIT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

### 2.1 Ses origines

Le Tribunal est en fonction depuis le 1<sup>er</sup> avril 1998. Lors de sa création, il a intégré cinq tribunaux administratifs, soit la Commission des affaires sociales, la Commission d'examen des troubles mentaux, le Bureau de révision en immigration, le Bureau de révision de l'évaluation foncière ainsi que le Tribunal d'appel en matière de protection du territoire agricole. Il s'est également vu confier certaines compétences qui relevaient autrefois de la Cour du Québec.

### 2.2 Le Tribunal, une institution unique

Le Tribunal administratif du Québec (Tribunal) fournit des services aux citoyens par l'entremise de près de 170 employés (permanents et occasionnels) ainsi que d'environ 120 juges administratifs (à temps plein ou à temps partiel) qui se déplacent dans les différentes régions administratives du Québec pour tenir des audiences, des séances de conciliation, des conférences préparatoires et des conférences de gestion.

Le domaine d'expertise de ces juges administratifs est diversifié (médecins, psychiatres, évaluateurs, juristes, etc.) de façon à permettre au Tribunal de remplir la mission qui est énoncée dans la *Loi sur la justice administrative* (LJA).

Le Tribunal a pour fonction, dans les cas et les limites fixés par la LJA, de décider des recours exercés par les citoyens à l'encontre des décisions rendues par l'Administration publique, telles que les ministères, les régies, les commissions, les sociétés, les municipalités ainsi que les établissements de santé. Il a aussi pour fonction de fixer les indemnités qui seront versées à un citoyen ou à un groupe de citoyens à la suite d'une expropriation.

Plus d'une centaine de types de décisions administratives sont susceptibles de faire l'objet de contestation devant le Tribunal. L'examen de ces recours a été confié, par la LJA, à quatre sections spécialisées : la Section des affaires sociales, la Section des affaires immobilières, la Section du territoire et de l'environnement ainsi que la Section des affaires économiques. La Section des affaires sociales est également désignée Commission d'examen des troubles mentaux au sens du *Code criminel*. Elle est donc chargée de rendre ou de réviser des décisions concernant les accusés qui ont fait l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux ou qui ont été déclarés inaptes à subir leur procès.

### **2.3 Un Tribunal accessible à tous**

Le Tribunal dispose de deux bureaux, l'un à Québec, où se situe son siège social, et l'autre, à Montréal. Il est reconnu comme un tribunal accessible qui a le souci d'assurer la disponibilité et la qualité de ses services partout au Québec. Dans ce contexte, il a établi un réseau comprenant près de 180 lieux d'audience répartis dans environ 60 villes à travers le Québec où ses juges administratifs se déplacent régulièrement afin de tenir des audiences, des séances de conciliation et d'autres activités de gestion de l'instance. Ainsi, un citoyen a généralement moins de 100 km à parcourir pour être entendu devant le Tribunal.

Le Tribunal est sensible à l'importance d'offrir des services accessibles 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 où il se déplace régulièrement soit accessible aux personnes handicapées. Pour chacun de ces locaux, le Tribunal possède une fiche d'information qui précise notamment s'il est facilement accessible pour une personne handicapée et si les activités juridictionnelles peuvent y être tenues sous forme de visioaudience ou de conférence téléphonique.

## **3. ENGAGEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC**

À titre d'organisme public appelé à fournir des services à l'ensemble de la population québécoise, le Tribunal a le souci constant de voir aux intérêts des personnes handicapées.

À cet effet, il s'engage à prendre les mesures raisonnables et nécessaires pour faciliter aux personnes handicapées l'accès à ses documents et à ses services. Le Tribunal prendra les mesures requises pour lever les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées dans l'exercice de leurs droits.

Enfin, il s'engage par la même occasion à éliminer, sinon à réduire, les obstacles liés à la pleine intégration ainsi qu'à la pleine participation sociale et professionnelle de ces personnes, de même qu'à les prévenir.

#### **4. COORDINATION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION**

Comme le prévoit la Loi, le Tribunal a procédé à la désignation du Directeur des affaires institutionnelles à titre de répondant et de coordonnateur de services aux personnes handicapées. À ce titre, il assure la coordination, la révision et la rédaction annuelles du Plan d'action, le bilan annuel, de même que la correspondance avec l'Office des personnes handicapées du Québec.

#### **5. CONTENU ET OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION**

Le Plan d'action du Tribunal à l'égard des personnes handicapées présente le suivi des mesures visant à éliminer, à réduire et à prévenir les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées qui sont à son emploi ou qui utilisent ses installations et ses services. Le bilan des mesures entreprises depuis 2017 se trouve à l'Annexe 1.

Puisque le Plan d'action se veut évolutif et non statique, il contient également de nouvelles mesures dont l'objet est de lever des obstacles qui n'avaient pas été identifiés auparavant.

Enfin et de façon générale, il vise à sensibiliser les juges administratifs et l'ensemble de son personnel à la réalité des personnes handicapées ainsi qu'aux diverses mesures mises en place par le Tribunal afin de faciliter leur intégration.

Pour en rendre la lecture et la compréhension plus aisées, l'ensemble des mesures est présenté dans le tableau qui suit et est scindé en trois catégories relatives à la nature de l'obstacle qu'elles visent à lever, soit :

- 1) les obstacles en lien avec l'accessibilité des documents et de l'information;
- 2) les obstacles physiques;
- 3) les obstacles sociaux.

## IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES

### Obstacles en lien avec l'accessibilité des documents et de l'information

Constats et obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Les personnes handicapées peuvent avoir de la difficulté à l'accès des documents et à l'accès des services du Tribunal.	Faciliter, pour les personnes handicapées, la consultation des informations propres au Tribunal et aux services qu'il offre.	Évaluer l'opportunité d'adapter, sur demande, certains dépliants du Tribunal afin que leur contenu soit accessible aux personnes handicapées.	Direction des affaires institutionnelles	Sur demande	Nombre de demandes reçues Nombre de demandes analysées ou évaluées Nombre de dépliants adaptés
		Adapter le site Internet du Tribunal de façon à ce qu'il soit conforme aux <a href="#">standards gouvernementaux</a> d'accessibilité WEB.	Direction des affaires institutionnelles  Direction des ressources informationnelles	En continu	Respect des normes d'accessibilité s'appliquant aux sites Web des ministères et organismes de la fonction publique
L'organisation connaît peu l'avis des personnes handicapées en ce qui concerne l'aisance avec laquelle elles peuvent accéder à certains documents et services du Tribunal, de même que leur satisfaction à cet égard.	Continuer, dans la mesure du possible, de faciliter l'accès aux documents dont le Tribunal dispose conformément aux modalités de la politique gouvernementale intitulée <a href="#">L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</a> .	Poursuivre les efforts d'accommodement requis en de telles occasions.	Direction des affaires institutionnelles  Secrétariat	Sur demande	Nombre de mesures d'accommodement réalisées

**Obstacles en lien avec l'accessibilité des documents et de l'information (suite)**

Constats et obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
<p>Suite - L'organisation connaît peu l'avis des personnes handicapées en ce qui concerne l'aisance avec laquelle elles peuvent accéder à certains documents et services du Tribunal, de même que leur satisfaction à cet égard.</p>	<p>Suite - Continuer, dans la mesure du possible, de faciliter l'accès aux documents dont le Tribunal dispose conformément aux modalités de la politique gouvernementale intitulée <a href="#">L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</a>.</p>	<p>Rendre accessible la procédure visant à obtenir un document dans un format adapté. Nous vous invitons à consulter le site Web du Tribunal à cet effet à l'adresse suivante : <a href="http://www.taq.gouv.qc.ca/fr/a-propos-du-tribunal/services-offerts/acces-au-tribunal">http://www.taq.gouv.qc.ca/fr/a-propos-du-tribunal/services-offerts/acces-au-tribunal</a></p>	<p>Direction des affaires institutionnelles</p> <p>Direction des ressources informationnelles</p> <p>Secrétariat</p>	<p>En continu</p>	<p>Nombre de consultations de la procédure</p>
		<p>Poursuivre l'accompagnement auprès des citoyens afin de les aider à remplir les formulaires « Requête introductive d'un recours » et à fournir tous les documents nécessaires à l'ouverture d'un dossier au Tribunal.</p>	<p>Secrétariat</p>	<p>En continu</p>	<p>Nombre de mesures d'accommodement réalisées</p>



## Obstacles physiques

Constats et obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Malgré les efforts entrepris en ce sens, il pourrait subsister certains obstacles susceptibles de nuire à l'accessibilité des lieux d'audience, étant donné la grande diversité de ceux-ci.	S'assurer que les lieux d'audience sont facilement accessibles aux personnes handicapées.	Maximiser l'utilisation des locaux adaptés du TAT <sup>1</sup> et du MJQ <sup>2</sup> pour tenir les activités juridictionnelles en région.	Direction des ressources financières et matérielles  Secrétariat	En continu	Nombre de demandes reçues en lien avec locaux adaptés  Nombre de mesures d'accommodement réalisées
		Poursuivre les démarches entreprises afin d'améliorer la qualité des locaux qui servent de lieux d'audience dans les hôpitaux.	Direction des ressources financières et matérielles  Secrétariat	En continu	Nombre de demandes reçues en lien avec la qualité des locaux  Nombre de mesures d'accommodement réalisées
		Développer un aide-mémoire visant à offrir un accompagnement lors de l'accueil de personnes handicapées	Direction des affaires institutionnelles  Secrétariat	Mars 2019	Réalisation de l'aide-mémoire

<sup>1</sup> Tribunal administratif du travail

<sup>2</sup> Ministère de la Justice du Québec

**Obstacles physiques (suite)**

Constats et obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsable	Échéancier	- Indicateurs de résultats
<p>Un réaménagement a été effectué au cours des dernières années afin d'utiliser le mieux possible l'espace occupé par le Tribunal. Malgré que le réaménagement soit terminé, le Tribunal doit s'assurer de pouvoir adapter ses installations, au besoin.</p>	<p>S'assurer que l'environnement de travail demeure sans obstacle et libre d'accès pour les personnes handicapées.</p>	<p>Poursuivre les travaux relatifs à l'ajustement des outils et des postes de travail.</p>	<p>Direction des ressources financières et matérielles</p> <p>Direction des ressources informationnelles</p> <p>Direction des ressources humaines</p>	<p>En continu</p>	<p>Respect des normes applicables en la matière</p> <p>Nombre de postes ajustés</p> <p>Achat de matériel et de périphériques adaptés</p>
<p>Le dossier des mesures d'urgence a été révisé au cours des dernières années. Par ailleurs, la procédure d'évacuation est mise à jour régulièrement afin de l'adapter à la réalité des personnes handicapées.</p>	<p>S'assurer, aux fins des mesures d'urgence, que les besoins particuliers des personnes handicapées sont connus et que des mesures adaptées sont mises en place afin d'assurer leur évacuation en toute sécurité. Lors de l'arrivée de nouvelles ressources, prévoir des rencontres pour connaître leurs limitations et, le cas échéant, adapter les procédures en conséquence.</p>	<p>Poursuivre les travaux entrepris en lien avec la mise à jour et l'implantation des mesures d'urgence.</p>	<p>Direction des ressources financières et matérielles</p> <p>Direction des ressources humaines</p> <p>Gestionnaires concernés</p>	<p>En continu</p>	<p>Liste des besoins particuliers des personnes handicapées et des mesures adaptées mises en place</p> <p>Liste des accompagnateurs assignés aux personnes handicapées pour en faciliter l'évacuation</p> <p>Procédure d'évacuation révisée et diffusée</p> <p>Nombre de personnes membres du Comité des mesures d'urgence (CMU) formées</p> <p>Résultats des exercices d'évacuation</p>

**Obstacles physiques (suite)**

Constats et obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
<p>Suite - Le dossier des mesures d'urgence a été révisé au cours des dernières années. Par ailleurs, la procédure d'évacuation est mise à jour régulièrement afin de l'adapter à la réalité des personnes handicapées.</p>	<p>Suite - S'assurer, aux fins des mesures d'urgence, que les besoins particuliers des personnes handicapées sont connus et que des mesures adaptées sont mises en place afin d'assurer leur évacuation en toute sécurité. Lors de l'arrivée de nouvelles ressources, prévoir des rencontres pour connaître leurs limitations et, le cas échéant, adapter les procédures en conséquence.</p>	<p>S'assurer de prendre en compte les besoins particuliers des personnes handicapées lors de leur embauche, plus précisément, lors de leur accueil.</p>	<p>Direction des ressources financières et matérielles</p> <p>Direction des ressources humaines</p> <p>Gestionnaires concernés</p>	<p>En continu</p>	<p>Nombre de demandes reçues</p> <p>Nombre de mesures d'accommodement réalisées</p>

**Obstacles sociaux**

Constats et obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Les personnes handicapées sont peu représentées au sein du personnel du Tribunal.	Favoriser l'embauche des personnes appartenant aux groupes cibles, dont les personnes handicapées.	Continuer à proposer en priorité des candidatures provenant de groupes cibles, notamment les personnes handicapées, lors du recrutement d'un nouvel employé.	Direction des ressources humaines	En continu	Nombre de candidatures proposées
		Poursuivre la participation du Tribunal au PDEIPH <sup>3</sup> ainsi que la promotion de ce programme auprès des gestionnaires.	Direction des ressources humaines	En continu	Sensibilisation des gestionnaires à ce sujet
		Adapter les instruments d'évaluation aux besoins individuels des candidats lors du recrutement d'un nouvel employé handicapé.	Direction des ressources humaines	Au besoin	Nombre de fois où les instruments ont été adaptés

<sup>3</sup> PDEIPH : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

**Obstacles sociaux (suite)**

Constats et obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
La <i>Déclaration de services aux citoyens</i> du Tribunal ne contient aucun engagement spécifique envers la clientèle handicapée.	Réitérer la volonté du Tribunal d'offrir un service de qualité à l'ensemble des citoyens, notamment aux personnes handicapées.	Revoir la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> du Tribunal de façon à y inclure des engagements spécifiques envers les personnes handicapées.	Direction des affaires institutionnelles	Mars 2020	<i>Déclaration de services aux citoyens</i> du Tribunal révisée avec l'ajout, s'il y a lieu, d'engagements spécifiques envers les personnes handicapées
		Offrir aux personnes handicapées un service d'interprète en langage des signes lorsqu'une demande écrite est formulée à cet effet.	Direction des ressources financières et matérielles Secrétariat	Sur demande	Nombre de fois où le service d'un interprète a été fourni
En raison du mouvement de personnel, les employés affectés au service à la clientèle n'ont pas tous eu l'opportunité d'assister à une formation visant à les familiariser et à les sensibiliser aux besoins spécifiques d'une personne handicapée. Cette formation vise également à outiller les employés pour qu'ils puissent communiquer plus efficacement avec cette clientèle et à faire preuve de créativité en vue d'offrir à ces personnes un service conforme à leurs besoins.	S'assurer que le personnel du Tribunal qui est affecté au service à la clientèle dispose des connaissances et des habiletés nécessaires afin d'interagir efficacement avec la clientèle handicapée.	Offrir à nouveau une formation au personnel qui est en contact avec la clientèle, notamment celle constituée des personnes handicapées.	Direction des ressources humaines	Mars 2019	Tenue d'une session de formation
		Donner une formation à chaque nouvel employé assigné au service à la clientèle.	Direction des ressources humaines	En continu	Inclusion de la formation dans un programme d'intégration ou de formation commun pour les personnes affectées au service à la clientèle.  Nombre de nouveaux employés formés

## 6. POUR NOUS JOINDRE

Conformément à l'engagement du Tribunal à améliorer les services offerts à la population, incluant notamment les services offerts aux personnes handicapées, tout commentaire et toute plainte à cet égard pourront être transmis à la personne responsable des plaintes dont les coordonnées figurent ci-après :

Tribunal administratif du Québec  
Responsable des plaintes  
Bureau de la Présidence  
575, rue Jacques-Parizeau, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5R4  
Téléphone : 418 643-0355, poste 3030  
Sains frais : 1-800 567-0278  
Télécopieur : 418 528-8726  
[Tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca](mailto:Tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca)

Par ailleurs, toute demande d'information ou de renseignement relativement au présent Plan d'action et à sa mise en œuvre pourra être adressée à la Direction des affaires institutionnelles dont les coordonnées sont les suivantes :

Tribunal administratif du Québec  
Direction des affaires institutionnelles  
575, rue Jacques-Parizeau, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5R4  
Téléphone : (418) 643-0355  
Sans frais : 1 800 567-0278  
Télécopieur : (418) 528-8726  
[Tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca](mailto:Tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca)

Le Plan d'action sera accessible sur les sites Internet et intranet du Tribunal ainsi que sur le site Internet de l'*Office des personnes handicapées du Québec*. Le Tribunal transmettra également une copie de ce plan d'action à toute personne qui en fera la demande.

## 7. ADOPTION DU PLAN D'ACTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Plan d'action entre en vigueur à la date de son adoption et demeure en application tant et aussi longtemps qu'il n'est pas abrogé, modifié ou remplacé par un autre Plan d'action.

*ORIGINAL SIGNÉ*

2018-08-09

---

Natalie Lejeune  
Présidente-directrice générale  
Tribunal administratif du Québec

---

Date

## **Annexe 1 - Coordonnées du répondant et du coordonnateur des services aux personnes handicapées**

Le Tribunal désigne madame Carmelle Beaulieu, directrice des affaires institutionnelles, à titre de répondante et de coordonnatrice des services aux personnes handicapées.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Madame Carmelle Beaulieu  
Directrice des affaires institutionnelles  
Tribunal administratif du Québec  
575, rue Jacques-Parizeau, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5R4  
Téléphone : (418) 643-0355, poste 3059  
Sans frais : 1 800 567-0278  
Télécopieur : (418) 528-8726  
[Tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca](mailto:Tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca)

## Annexe 2 - Bilan des mesures entreprises

## Bilan 2017-2018 – Plan action 2017-2020 visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées

## Obstacles en lien avec l'accessibilité des documents et de l'information

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A. <sup>4</sup>	Résultats obtenus - État de situation en mars 2018
Faciliter, pour les personnes handicapées, la consultation des informations propres au Tribunal et aux services qu'il offre.	Évaluer l'opportunité d'adapter, sur demande, certains dépliant du Tribunal afin que leur contenu soit accessible aux personnes handicapées.	Sur demande	Nombre de demandes reçues  Nombre de demandes analysées ou évaluées  Nombre de dépliants adaptés	DAI	<b>DAI</b> : Aucune demande n'a été reçue
	Adapter le site Internet du Tribunal de façon à ce qu'il soit conforme aux <a href="#">standards gouvernementaux</a> d'accessibilité WEB.	En continu	Respect des normes d'accessibilité s'appliquant aux sites Web des ministères et organismes de la fonction publique	DAI  DRI	<b>DAI et DRI</b> : En 2014-2015, le Tribunal a donné un contrat au montant de 6 930 \$ pour finaliser les travaux afin que son site Internet soit conforme aux standards d'accessibilité Web du Gouvernement du Québec. (Tiré de la fiche G.29 de l'étude des crédits). Le respect des normes se fait en continu.
Continuer, dans la mesure du possible, de faciliter l'accès aux documents dont le Tribunal dispose conformément aux modalités de la politique gouvernementale intitulée <a href="#">L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</a>	Poursuivre les efforts d'accommodement requis en de telles occasions.	Sur demande	Nombre de mesures d'accommodement réalisées	DAI  Secrétariat	<b>DAI</b> : Aucune demande d'accommodement reçue  <b>Secrétariat de Québec</b> : Aucune demande d'accommodement reçue  <b>Secrétariat de Montréal</b> : Aucune demande d'accommodement reçue

<sup>4</sup> U. A. = unité administrative

BP = Bureau de la présidence

CETM = Commission d'examen des troubles mentaux

DAI = Direction des affaires institutionnelles

DRFM = Direction des ressources financières et matérielles

DRH = Direction des ressources humaines

DRI = Direction des ressources informationnelles



**Obstacles en lien avec l'accessibilité des documents et de l'information (suite)**

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A.	Résultats obtenus - État de situation en mars 2018
Suite - Continuer, dans la mesure du possible, de faciliter l'accès aux documents dont le Tribunal dispose conformément aux modalités de la politique gouvernementale intitulée <a href="#">L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</a>	Rendre accessible la procédure visant à obtenir un document dans un format adapté. Nous vous invitons à consulter le site Web du Tribunal à cet effet à l'adresse suivante : <a href="http://www.taq.gouv.qc.ca/fr/a-propos-du-tribunal/services-offerts/acces-au-tribunal">http://www.taq.gouv.qc.ca/fr/a-propos-du-tribunal/services-offerts/acces-au-tribunal</a>	En continu	Nombre de consultations de la procédure	DAI DRI Secrétariat	<b>DAI</b> : Aucune demande de consultation de la procédure <b>DRI</b> : La page « Accès au tribunal » a été consultée à 843 reprises. Malheureusement, nous ne pouvons pas ventiler le volet réservé aux personnes handicapées. <b>Secrétariat de Québec</b> : Aucune demande de consultation de la procédure <b>Secrétariat de Montréal</b> : Aucune demande de consultation de la procédure
	Poursuivre l'accompagnement auprès des citoyens afin de les aider à remplir les formulaires « Requête introductive d'un recours » et à fournir tous les documents nécessaires à l'ouverture d'un dossier au Tribunal.	En continu	Nombre de mesures d'accommodement réalisées	Secrétariat	<b>Secrétariat de Québec</b> : Aucune demande d'accommodement reçue. Aucune mesure d'accommodement réalisée. <b>Secrétariat de Montréal</b> : Aucune demande d'accommodement reçue. Toutefois, nous recevons environ trois ou quatre personnes handicapées au comptoir par mois que nous aidons pour remplir la requête. Nous les dirigeons systématiquement vers une salle de consultation afin qu'il soit plus à l'aise pour remplir la requête.

## Obstacles physiques

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A.	Résultats obtenus - État de situation en mars 2018
S'assurer que les lieux d'audience sont facilement accessibles aux personnes handicapées.	Maximiser l'utilisation des locaux adaptés du TAT <sup>5</sup> et du MJQ <sup>6</sup> pour tenir les activités juridictionnelles en région.	En continu	Nombre de demandes reçues en lien avec locaux adaptés  Nombre de mesures d'accommodement réalisées	DRFM  Secrétariat	<p><b>CETM</b> : Lors de la visite de salles d'audience nous nous assurons qu'il est possible pour une personne handicapée de se rendre à la salle.</p> <p><b>DRFM</b> : Tous les lieux situés dans les établissements du TAQ, du TAT et du MJQ offrent des locaux conformes aux exigences du Code de construction du Québec, chapitre I, Bâtiment et Code national du bâtiment – Canada 2005 (modifié) section 3.8. Conception sans obstacle. Le Tribunal priorise en premier lieu ces établissements pour tenir ses activités juridictionnelles en région</p> <p><b>Secrétariat de Québec</b> : Aucune demande reçue pour des locaux adaptés.</p> <p><b>Secrétariat de Montréal</b> : Une demande pour des locaux adaptés (Claustrophobie) a été reçue. Nous l'avons accommodé en louant une salle qui correspondait à ses demandes (fenêtre et aucun ascenseur).</p> <p>Note : Le processus de réservation de salle, est à l'effet de prioriser, dans la mesure du possible, ces lieux d'audience.</p>
	Poursuivre les démarches entreprises afin d'améliorer la qualité des locaux qui servent de lieux d'audience dans les hôpitaux.	En continu	Nombre de demandes reçues en lien avec la qualité des locaux  Nombre de mesures d'accommodement réalisées	DRFM  Secrétariat	<p><b>DRFM</b> : Le 2 août 2017 - Une visite et un compte rendu ont été réalisés pour l'Hôpital général du Lakeshore dans le but d'identifier une salle plus adéquate pour la tenue des audiences de la CETM</p> <p><b>Secrétariat de Québec</b> : Aucune mesure d'accommodement réalisée.</p> <p><b>Secrétariat de Montréal</b> : Aucune mesure d'accommodement réalisée.</p>

<sup>5</sup> Tribunal administratif du travail<sup>6</sup> Ministère de la Justice du Québec

**Obstacles physiques (suite)**

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A.	Résultats obtenus - État de situation en mars 2018
Suite - S'assurer que les lieux d'audience sont facilement accessibles aux personnes handicapées.	Développer un aide-mémoire visant à offrir un accompagnement lors de l'accueil de personnes handicapées	Mars 2019	Réalisation de l'aide-mémoire	DAI Secrétariat	<b>Secrétariat de Québec</b> : Aucun aide-mémoire à ce jour. <b>Secrétariat de Montréal</b> : Aucun aide-mémoire à ce jour.
S'assurer que l'environnement de travail demeure sans obstacle et libre d'accès pour les personnes handicapées.	Poursuivre les travaux relatifs à l'ajustement des outils et des postes de travail.	En continu	Respect des normes applicables en la matière  Nombre de postes ajustés  Achat de matériel et de périphériques adaptés	DRFM  DRI  DRH	<b>DRFM</b> : Les modifications apportées à nos aménagements de bureau tiennent compte du CNB – Canada 2005 (modifié) section 3.8. Conception sans obstacle. <b>DRI</b> : La DRI a eu à acheter des claviers de petit format ainsi que des souris pour des mains plus grandes. Ces acquisitions sont faites à la demande du responsable en ergonomie. <b>DRH</b> : Aucune personne handicapée n'a fait l'objet d'une embauche au cours de l'année.

**Obstacles physiques (suite)**

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	- Indicateurs de résultats	- U. A.	- Résultats obtenus - État de situation en mars 2018
S'assurer, aux fins des mesures d'urgence, que les besoins particuliers des personnes handicapées sont connus et que des mesures adaptées sont mises en place afin d'assurer leur évacuation en toute sécurité. Lors de l'arrivée de nouvelles ressources, prévoir des rencontres pour connaître leurs limitations et, le cas échéant, adapter les procédures en conséquence.	Poursuivre les travaux entrepris en lien avec la mise à jour et l'implantation des mesures d'urgence.	En continu	Liste des besoins particuliers des personnes handicapées et des mesures adaptées mises en place  Liste des accompagnateurs assignés aux personnes handicapées pour en faciliter l'évacuation  Procédure d'évacuation révisée et diffusée  Nombre de personnes membres du Comité des mesures d'urgence (CMU) formées  Résultats des exercices d'évacuation	DRFM  DRH  Gestionnaires concernés	<b>DRFM</b> : Réalisé après mars 2018 <b>DRH</b> : N/a <b>Secrétariat de Québec</b> : Aucun employé avec des besoins particuliers. <b>Secrétariat de Montréal</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun employé handicapé avec des besoins particuliers.</li> <li>Au 21<sup>e</sup> étage, il y a deux accompagnateurs qui ont été assignés aux personnes handicapées ou étant à mobilité réduite pour faciliter l'évacuation.</li> <li>La procédure d'évacuation est diffusée en réunion de service au personnel du Secrétariat de Montréal (au printemps et à l'automne).</li> </ul>
	S'assurer de prendre en compte les besoins particuliers des personnes handicapées lors de leur embauche, plus précisément, lors de leur accueil.	En continu	Nombre de demandes reçues  Nombre de mesures d'accommodement réalisées	DRFM  DRH  Gestionnaires concernés	<b>DRFM</b> : Aucun employé avec des besoins particuliers. <b>DRH</b> : Aucun employé n'a demandé que des mesures d'accommodement soient mises en place en raison d'un handicap. <b>Secrétariat de Québec</b> : Aucun employé avec des besoins particuliers. <b>Secrétariat de Montréal</b> : Aucun employé avec des besoins particuliers. <b>DRI</b> : Aucun employé avec des besoins particuliers.

## Obstacles sociaux

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A.	Résultats obtenus - État de situation en mars 2018
Favoriser l'embauche des personnes appartenant aux groupes cibles, dont les personnes handicapées.	Continuer à proposer en priorité des candidatures provenant de groupes cibles, notamment les personnes handicapées, lors du recrutement d'un nouvel employé.	En continu	Nombre de candidatures proposées	DRH	<b>DRH</b> : Lors du processus de recrutement d'un nouvel employé, les outils en place permettent l'identification des membres de groupes cibles, dont les personnes handicapées, et ce, afin de prioriser ceux-ci aux fins de l'atteinte d'objectif d'embauche.
	Poursuivre la participation du Tribunal au PDEIPH <sup>7</sup> ainsi que la promotion de ce programme auprès des gestionnaires.	En continu	Sensibilisation des gestionnaires à ce sujet	DRH	<b>DRH</b> : Discussion lors d'un comité DGSOFT
	Adapter les instruments d'évaluation aux besoins individuels des candidats lors du recrutement d'un nouvel employé handicapé.	Au besoin	Nombre de fois où les instruments ont été adaptés	DRH	<b>DRH</b> : Aucun candidat n'a demandé que les instruments d'évaluation soient adaptés.
Réitérer la volonté du Tribunal d'offrir un service de qualité à l'ensemble des citoyens, notamment aux personnes handicapées.	Revoir la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> du Tribunal de façon à y inclure des engagements spécifiques envers la clientèle handicapée.	Mars 2020	<i>Déclaration de services aux citoyens</i> du Tribunal révisée avec l'ajout, s'il y a lieu, d'engagements spécifiques envers les personnes handicapées	DAI	<b>DAI</b> : La mise à jour de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> se fera en mars 2020
	Offrir aux personnes handicapées un service d'interprète en langage des signes lorsqu'une demande écrite est formulée à cet effet.	Sur demande	Nombre de fois où le service d'un interprète a été fourni	DRFM Secrétariat	<b>DRFM</b> : À vérifier avec les RH <b>Secrétariat de Québec</b> : Nous avons fourni à trois reprises les services d'un interprète en langage des signes pour des audiences devant la CETM. <b>Secrétariat de Montréal</b> : Nous avons fourni à neuf reprises les services d'un interprète en langage des signes pour des audiences devant la SAS.

<sup>7</sup> PDEIPH : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

## Obstacles sociaux (suite)

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A.	Résultats obtenus - État de situation en mars 2018
S'assurer que le personnel du Tribunal qui est affecté au service à la clientèle dispose des connaissances et des habiletés nécessaires afin d'interagir efficacement avec la clientèle handicapée.	Offrir à nouveau une formation au personnel qui est en contact avec la clientèle, notamment celle constituée des personnes handicapées.	Mars 2019	Tenue d'une session de formation	DRH	<b>DRH</b> : Des formations sur le service à la clientèle ont été données en décembre 2017.
	Donner une formation à chaque nouvel employé assigné au service à la clientèle.	En continu	Inclusion de la formation dans un programme d'intégration ou de formation commun pour les personnes affectées au service à la clientèle.  Nombre de nouveaux employés formés	DRH	<b>DRH</b> : N/a