

Bilan 2019-2020 – Plan action 2017-2020 à l’égard des personnes handicapées

Obstacles en lien avec l’accessibilité des documents et de l’information

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A. ¹	Résultats obtenus - État de situation en mars 2020
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.	Sur demande	Nombre de demandes reçues Nombre de demandes analysées ou évaluées Nombre de dépliants adaptés	DAI	DAI : Aucune demande reçue.
	Adapter le site Internet du Tribunal de façon à ce qu’il soit conforme aux standards gouvernementaux 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	DAI et DRI : 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 L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	Poursuivre les efforts d’accommodement requis en de telles occasions.	Sur demande	Nombre de mesures d’accommodement réalisées	DAI Secrétariat	DAI : Aucune demande d’accommodement reçue. Secrétariat : Aucune demande d’accommodement reçue.

¹ 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 2020
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 L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	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 : http://www.taq.gouv.qc.ca/fr/a-propos-du-tribunal/services-offerts/acces-au-tribunal	En continu	Nombre de consultations de la procédure	DAI DRI Secrétariat	DAI : Aucune demande de consultation de la procédure. DRI : Aucune demande de consultation de la procédure Secrétariat : 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	Secrétariat : Aucune mesure d'accommodement reçue, aucun accompagnement effectué.

Obstacles physiques

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A.	Résultats obtenus - État de situation en mars 2020
S'assurer que les lieux d'audience sont facilement accessibles aux personnes handicapées.	Maximiser l'utilisation des locaux adaptés du TAT ² et du MJQ ³ pour tenir les activités juridictionnelles en région.	En continu	<p>Nombre de demandes reçues en lien avec locaux adaptés</p> <p>Nombre de mesures d'accommodement réalisées</p> <p>Nombre de plaintes reçues en lien avec les locaux adaptés</p>	<p>DRFM</p> <p>Secrétariat</p> <p>BP</p>	<p>DRFM : Aucune demande reçue.</p> <p>Secrétariat : Deux demandes reçues : Les locaux du TAT et du MJQ n'étaient pas disponibles pour la tenue d'audiences ni pour la tenue d'une séance de conciliation. Les requérants se déplaçaient en fauteuil roulant. Pour ces deux cas, des mesures d'accommodement ont été réalisées : Réservations faites dans des salles d'hôtels. Les mesures ont été prises pour assurer l'accessibilité aux salles.</p> <p>Aucune plainte reçue.</p> <p>BP : Aucune plainte reçue.</p>

² Tribunal administratif du travail

³ 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 2020
Suite - S'assurer que les lieux d'audience sont facilement accessibles aux personnes handicapées.	Poursuivre les démarches entreprises afin d'améliorer la qualité des locaux qui servent de lieux d'audience dans les hôpitaux.	En continu	<p>Nombre de demandes reçues en lien avec la qualité des locaux</p> <p>Nombre de mesures d'accommodement réalisées</p> <p>Nombre de plaintes reçues en lien avec les locaux adaptés</p>	<p>CETM</p> <p>DRFM</p> <p>Secrétariat</p> <p>BP</p>	<p>CETM :</p> <p>Lors du changement d'un lieu d'audience dans les hôpitaux, une visite est effectuée pour s'assurer qu'il répond aux besoins, dont, notamment, qu'il est accessible aux personnes handicapées. Le Tribunal a dû intervenir auprès de quatre hôpitaux. Une salle n'était pas accessible par une personne accusée tétraplégique, une autre salle a dû être trouvée. Pour les salles dans les autres hôpitaux, aucun accommodement n'a été requis.</p> <p>DRFM :</p> <p>Aucune demande reçue.</p> <p>Secrétariat :</p> <p>Aucune demande reçue en lien avec la qualité des locaux dans les hôpitaux.</p> <p>BP :</p> <p>Aucune plainte reçue.</p>

Obstacles physiques (suite)

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A.	Résultats obtenus - État de situation en mars 2020
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	<p>DAI : L'aide-mémoire a été réalisé en collaboration avec le Secrétariat en mars 2019. Il a été distribué au Secrétariat ainsi qu'à la DRH.</p> <p>Secrétariat : L'aide-mémoire est toujours disponible. Il a été présenté à l'ensemble du personnel. Ces derniers ont été sensibilisés à l'importance d'accueillir adéquatement les personnes handicapées qui se présentent au Tribunal, notamment pour une audience.</p>
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 DRH DRI	<p>DRH et DRFM : Il n'y a actuellement pas de poste adapté pour personnes handicapées. Le Tribunal a reçu une demande d'adaptation de poste en mars 2020. Elle sera analysée par un ergonomiste au retour des employés après le relâchement des mesures sanitaires mises en place pour la COVID-19. Les demandes d'adaptation de postes sont étudiées en collaboration avec un ergonomiste afin de s'assurer d'apporter les accommodements nécessaires à l'environnement de travail. Une autre demande a également été traitée en raison de difficultés d'audition, aux moments où un membre du Tribunal doit utiliser la visioaudience. Ainsi un implant cochléaire nécessitant deux appareils distincts pour répondre entièrement aux besoins de compatibilité avec les systèmes a été acheté pour un employé. L'audiologiste de l'employé a été impliqué dans toute la durée du processus d'acquisition.</p> <p>DRI : Le respect des normes se fait en continu.</p>

Obstacles physiques (suite)

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A.	Résultats obtenus - État de situation en mars 2020
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	DRH et DRFM : Dès réception d'une demande de mesures d'accommodement accompagnée de l'information identifiant les limitations fonctionnelles, l'employé sera rencontré pour connaître ses limitations et mettre en place les adaptations nécessaires à son environnement de travail en collaboration avec la DRFM. Secrétariat : Aucun employé handicapé ou ayant des besoins d'accompagnements particuliers. Les nouvelles ressources sont invitées à manifester leur besoin d'assistance.
	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	DRH et DRFM : Comme mentionné précédemment, le Tribunal a reçu une demande d'adaptation de poste pour un nouvel employé. En attente du retour au travail de l'employé, l'adaptation du poste pourrait se faire en collaboration avec l'organisme AIM CROIT (Centre de Réadaptation, d'Orientation et d'Intégration au Travail). Secrétariat : Aucune demande reçue. DRI : Aucune demande reçue.

Obstacles sociaux

Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de résultats	U. A.	Résultats obtenus - État de situation en mars 2020
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	DRH : 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. Le nombre de candidatures proposées dont le candidat s'identifie comme étant une personne handicapée n'est pas disponible.
	Poursuivre la participation du Tribunal au PDEIPH ⁴ ainsi que la promotion de ce programme auprès des gestionnaires.	En continu	Sensibilisation des gestionnaires à ce sujet	DRH	DRH : Aucun projet n'a été soumis par les gestionnaires pour participer au PDEIPH.
	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	DRH : Aucun employé n'a demandé que des mesures d'accommodement soient mises en place en raison d'un handicap lors d'une évaluation.
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	DAI : La mise à jour de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> a été complétée en mars 2020. La mention a été ajoutée.

⁴ 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 2020
Suite - Réitérer la volonté du Tribunal d'offrir un service de qualité à l'ensemble des citoyens, notamment aux personnes handicapées.	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	DRFM : Aucune demande reçue. Secrétariat: Aucune demande reçue pour les services d'interprète.
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	DRH : Les préposés aux renseignements au Secrétariat ont été invités à consulter la formation en ligne <i>Comment accueillir et servir tout le monde ?</i> développée par l'OPHQ.
	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	DRH : Les nouveaux préposés aux renseignements sont invités à consulter la formation en ligne <i>Comment accueillir et servir tout le monde ?</i> développée par l'OPHQ.