

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026



Adopté le 28 novembre 2024, par le Tribunal administratif du Québec, à Montréal, en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Ce document peut être reproduit et communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du Tribunal administratif du Québec. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande à droitsauteur@taq.gouv.qc.ca.

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

Il peut être consulté sur le site [Web du Tribunal administratif du Québec](#).

© Tribunal administratif du Québec

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN : 978-2-550-96275-5

TABLE DES MATIÈRES

Liste des sigles utilisés (en ordre alphabétique).....	1
Préambule.....	2
Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités.....	3
Mission, vision et valeurs.....	3
Engagement du Tribunal.....	5
Coordination et mise en œuvre du Plan d'action 2024-2026	5
Contenu et objectifs du Plan d'action 2024-2026	6
Groupe de travail responsable du Plan d'action 2024-2026	7
Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants	8
Tableau des mesures	9

LISTE DES SIGLES UTILISÉS (EN ORDRE ALPHABÉTIQUE)

- **BP :** Bureau de la présidence
- **DAI :** Direction des affaires institutionnelles
- **DAJ :** Direction des affaires juridiques
- **DRFM :** Direction des ressources financières et matérielles
- **DRH :** Direction des ressources humaines
- **DRI :** Direction des ressources informationnelles

PRÉAMBULE

L'article 1 g) de la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#)¹ (Loi) définit une personne handicapée comme étant « 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 ».

Afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées, la Loi privilégie une approche basée sur la responsabilisation des divers acteurs du secteur public. Dans cette optique, l'article 61.1 de la Loi oblige notamment les ministères et organismes publics employant au moins 50 personnes à adopter un plan d'action annuel.

Ce plan doit, entre autres :

- Identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activités relevant de leurs attributions;
- Décrire les mesures envisagées au cours des deux prochaines années.

Ces mesures doivent viser autant les usagers des ministères et organismes que leur personnel².

C'est donc dans ce cadre législatif que le Tribunal administratif du Québec (Tribunal) présente son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026.

¹ [RLRQ, chapitre E-20.1.](#)

² Dans le texte, le terme personnel comprend les juges administratives et les juges administratifs et les employé.e.s qui soutiennent la mission du Tribunal.

PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS

Mission, vision et valeurs

Mission

Le Tribunal offre une justice administrative spécialisée et accessible. Il décide avec qualité, cohérence et célérité des litiges entre une citoyenne ou un citoyen et une administration publique en affaires sociales, immobilières, économiques, en territoire et environnement et en santé mentale. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

Vision

Se distinguer comme Tribunal agile et innovant, reconnu pour son impartialité, son accessibilité et son expertise permettant d'offrir une justice administrative de qualité.

Valeurs

Indépendance : Agir avec autonomie, sans influence, en accordant un traitement équitable à tous et toutes.

Intégrité : Agir avec impartialité, neutralité, objectivité, éthique et honnêteté dans l'exercice de ses fonctions.

Compétence : Agir avec professionnalisme et partager ses connaissances de même que son savoir-faire.

Engagement : S'investir de façon active et continue par son attitude et ses actions.

Respect : Agir avec courtoisie, ouverture et considération à l'égard de tous et toutes.

Le Tribunal, une institution unique

Depuis le début de ses activités le 1^{er} avril 1998, le Tribunal offre à la population québécoise une justice administrative hautement spécialisée et accessible. Quelque 25 années plus tard, près de 302 personnes participent à la réalisation de sa mission. On compte parmi celles-ci (en date du 1^{er} avril 2024) 96 juges administratives et administratifs à temps plein et 32 à temps partiel, venant d'horizons professionnels très diversifiés : droit, médecine, psychiatrie, psychologie, travail social, et aussi, évaluation foncière, ingénierie, agronomie, urbanisme et architecture. Le Tribunal compte également sur le soutien de membres de la fonction publique disposant d'expertises variées.

Le Tribunal a pour rôle d'entendre les recours déposés devant lui à l'encontre de décisions rendues par l'Administration publique (ministères, régies, commissions, sociétés, municipalités et établissements de santé). Toute citoyenne ou tout citoyen, ainsi que toute entreprise peut s'adresser à lui pour faire valoir ses droits en ce sens.

C'est avec qualité, cohérence et célérité que le Tribunal rend ses décisions. Ses nombreuses compétences lui permettent d'agir dans une multitude de matières (197, plus précisément). D'ailleurs, plusieurs lois lui donnent ce pouvoir — notamment en matière d'indemnisation, d'aide et d'allocations sociales, de sécurité routière, de protection du territoire et de l'environnement, d'expropriation, etc.³

Ses connaissances du droit applicable dans ces domaines ainsi que la diversité des champs d'expertise de ses juges administratifs qui y siègent en font une institution vraiment unique.

Le Tribunal comporte quatre Sections pour entendre les recours :

- La Section des affaires sociales (laquelle comprend la Division de la santé mentale);
- La Section des affaires immobilières;
- La Section du territoire et de l'environnement;
- La Section des affaires économiques.

Un Tribunal accessible à toutes et à tous

À titre d'organisme public ayant pour mission de faciliter l'accès à la justice administrative, le Tribunal accorde une grande importance à l'accessibilité et la qualité de ses services ainsi qu'à la clarté de ses communications.

Pour ce faire :

- Il a établi un vaste réseau de lieux d'audience et de conciliation sur une grande partie du territoire québécois. Il dispose également de deux points de service principaux à cette fin : un premier situé à Québec (le lieu de son siège social), et un deuxième, à Montréal.
- Il assure à tous un traitement équitable, courtois et respectueux tant sur le plan de l'activité juridictionnelle de ses juges administratifs que sur le plan des services au soutien de cette activité.

³ Pour en apprendre davantage à ce sujet, veuillez consulter les annexes de la [Loi sur la justice administrative](#), RLRQ, chap. J-3.

- Il s'engage à offrir un accompagnement approprié, en prenant notamment les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de ses services (dont ses locaux) aux personnes handicapées.
- Il met à disposition des outils numériques qui facilitent les communications et simplifie la transmission de documents.
- Il est possible⁴, selon le cas, de participer à ses activités juridictionnelles en personne (présentiel), de manière numérique (par le biais de la visioaudience) ou de manière hybride (combinant le numérique et le présentiel).

Engagement du Tribunal

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, le Tribunal s'engage à prendre les mesures raisonnables et nécessaires pour leur faciliter l'accès à ses services et à ses documents. Il s'engage aussi à réduire les obstacles liés à leur pleine intégration sociale et professionnelle.

Coordination et mise en œuvre du Plan d'action 2024-2026

Mme Sylvie Rivard, conseillère en communication à la Direction des affaires institutionnelles (DAI), a été désignée coordonnatrice du Plan d'action 2024-2026. À ce titre, elle assure la rédaction, coordonne la mise en œuvre et effectue le suivi du plan d'action annuel. Elle est aussi responsable de la correspondance avec l'Office des personnes handicapées du Québec.

Mme Annie Morin, directrice des affaires institutionnelles, agit à titre de responsable organisationnelle.

⁴ Le Tribunal détermine lui-même le mode de participation à ses activités juridictionnelles. Il est toutefois possible de demander de modifier ce mode dans la mesure où cette demande est justifiée conformément à [ses lignes directrices](#). La décision finale revient au Tribunal.

Contenu et objectifs du Plan d'action 2024-2026

Ce plan d'action vise en outre les objectifs suivants :

- Accroître l'accessibilité des services et des documents du Tribunal aux personnes handicapées, afin de faciliter leur accès à la justice administrative;
- Sensibiliser, former et informer l'ensemble des personnes dévouées à la mission du Tribunal au sujet des enjeux liés à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées;
- Établir des mesures visant à prévenir et à réduire les obstacles à cette intégration (tant sur le plan professionnel que sur le plan social).

GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION 2024-2026

L'élaboration et la mise en œuvre du Plan d'action 2024-2026 ont été confiées à un groupe de travail dont les membres sont les suivants :

Noms des membres	Titre	Unité administrative ou section
Sylvie Rivard	Conseillère en communication et coordonnatrice du Plan d'action 2024-2026	Direction des affaires institutionnelles (DAI)
François-Michel Fontaine	Technicien en administration	Direction des affaires institutionnelles (DAI)
Samia Benmou	Avocate	Direction des affaires juridiques (DAJ)
Martin Savoie	Coordonnateur des ressources matérielles	Direction des ressources financières et matérielles (DRFM)
Mathieu Pulfer	Technicien en administration	Direction des affaires financières et matérielles (DRFM)
Karel Gagnon-Simard	Conseillère en gestion de la main-d'œuvre	Direction des ressources humaines (DRH)
Mélissa Lafond	Conseillère en développement organisationnel	Direction des ressources humaines (DRH)
Benoit Lavoie	Préposé aux renseignements	Secrétariat
Martine Durand	Juge administrative	Section des affaires économiques Section des affaires immobilières Section du territoire et de l'environnement (SAE-SAI-STE)
Cynthia Brosseau	Juge administrative	Section des affaires sociales (SAS)
Agnès Sigère	Adjointe administrative	Bureau du président (BP)

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Identifier les obstacles dans leur secteur respectif;
- Proposer des mesures pour les réduire;
- Soutenir la mise en œuvre des mesures relevant de leur unité administrative ou section;
- Veiller à la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les activités de leur unité administrative ou section.

CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

Nous sommes heureux de pouvoir compter sur la contribution de M. Mathieu Pulfer, un membre du groupe de travail dédié à l'élaboration de ce plan d'action, mais aussi une personne handicapée.

À cela s'ajoute une formation offerte au comité par l'Office des personnes handicapées afin de réaliser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées actuel.

TABLEAU DES MESURES

Le tableau suivant énumère les mesures que le Tribunal compte mettre en œuvre pour prévenir et atténuer les obstacles à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées. Celles-ci sont conformes aux exigences décrites dans le décret 655-2021⁵, et concernent :

1. L'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;
2. L'accessibilité aux services en ligne;
3. L'accessibilité à l'information sur les services offerts;
4. L'accessibilité aux documents;
5. L'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;
6. L'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile;
7. L'approvisionnement en biens et en services accessibles;
8. La sensibilisation de l'ensemble du personnel et des juges administratives et administratifs;
9. L'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées.

⁵ [Décret 655-2021 concernant la détermination d'éléments que doit comporter 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.](#)

1. ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX, AUX INSTALLATIONS

Constat	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs
Les lieux où se tiennent les audiences peuvent ne pas être accessibles aux personnes handicapées.	Assurer et faciliter l'accessibilité physique des lieux de services du Tribunal.	Identifier les obstacles à un accès physique aux salles d'audience.	DRFM	31 mars 2025 (en continu)	Liste des obstacles identifiés
		Examiner la possibilité d'ajouter des boucles auditives ⁶ dans les salles d'audience et aux points de contact pour les personnes malentendantes.	DRFM	31 mars 2026	Ajout de boucles auditives dans une salle d'audience
	Engager tout le personnel dans l'identification des obstacles.	Réaliser un sondage auprès du personnel pour recueillir les obstacles qu'il pourrait identifier.	DAI	1 ^{er} au 7 juin 2024	Sondage réalisé du 1 ^{er} au 7 juin 2024

⁶ Une **boucle auditive** ou **boucle magnétique**, est un système d'aide pour personnes malentendantes utilisant une [boucle d'induction magnétique](#). Grâce à ce système, le son provenant du micro d'un orateur, d'un équipement de sonorisation, d'un poste de télévision ou autre est transmis à l'appareil auditif de la personne qui peut ainsi l'entendre sans être gênée par des éventuels bruits ambiants. Ce système est principalement utilisé dans des lieux publics (salles de conférences, cinémas, tribunaux, églises, guichets, etc.) mais peut également être installé à domicile. Une grande partie des appareils auditifs classiques intègrent cette fonction. Source : [Boucle auditive — Wikipédia \(wikipedia.org\)](#).

2. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES EN LIGNE

Constat	Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	Indicateur
Les formulaires de services en ligne ne sont pas tous accessibles.	Rendre accessibles les formulaires et autres outils de réalisation de services en ligne.	Dans un premier temps, analyser la faisabilité des travaux à réaliser pour rendre ces documents accessibles.	DAI, DRI	Mars 2025	Analyse produite

3. ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION SUR LES SERVICES OFFERTS

Constats	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs
Les personnes handicapées n'ont pas accès à l'information concernant les services offerts par le Tribunal.	Assurer la diffusion de l'information sur les services offerts par le Tribunal aux organismes qui travaillent de près avec les personnes handicapées.	Envoyer une communication du Président présentant les services du Tribunal à des organismes travaillant avec les personnes handicapées.	BP	Annuellement	Nombre d'organismes rejoints
		Publier l'offre des services adaptés du Tribunal dans nos médias sociaux.	DAI	Janvier 2025 Janvier 2026	Nombre de publications
L'offre de services accessibles n'est pas suffisamment connue des personnes handicapées.	S'assurer que les usagers savent qu'ils ont accès à de l'assistance d'interprètes qualifiés (gestuels, oralistes ou tactiles) lorsque requis ou d'un accompagnateur.	Mentionner l'offre de services adaptés dans les moyens de communications utilisés par le Tribunal (messages électroniques, brochures, etc.).	DAI	En continu	Liste des endroits où sont promus les services mis de l'avant (site Web, avis de convocation, etc.)

4. ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS

Constat	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs
Les personnes handicapées peuvent rencontrer des difficultés pour accéder aux communications et document (autres que les formulaires) publiés en ligne du Tribunal.	Rendre les communications par courriel accessibles.	Réaliser un outil ou une procédure pour rendre les boîtes de courriel Outlook accessibles et s'assurer que les courriels sortant de tous ceux qui œuvrent au Tribunal sont accessibles.	SERI, DAI	Mars 2026	Outil/procédure réalisée et envoyée
	Rendre nos documents publics accessibles.	Publication en version accessible du RAG 2023-2024 sur le site Internet. (Octobre 2024)	DAI	Octobre 2024	Document publié
		Publication en version accessible du PAPH 2024-2026 sur le site Internet.	DAI	Novembre 2024	Document publié
		Recueillir le nombre de demandes et de plaintes liées à l'inaccessibilité des documents et agir sur celles-ci.	BP	Mars 2025	Nombre de plaintes répondues

5. ACCESSIBILITÉ AU TRAVAIL EN LIEN AVEC L'EMBAUCHE, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LE MAINTIEN EN EMPLOI (EMPLOI)

Constats	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs
Les personnes handicapées sont peu représentées au sein du personnel du Tribunal.	Favoriser l'embauche de personnes handicapées.	Informé et conseiller les gestionnaires sur les mesures prévues au programme d'accès à l'égalité en emploi.	DRH	Mars 2025 Mars 2026	Moyens pris pour informer les gestionnaires des mesures à intégrer dans les processus d'embauche.
Il y a une absence d'information sur les personnes handicapées à l'emploi du Tribunal et une méconnaissance des programmes existant pour faciliter leur intégration.	Améliorer la connaissance de son personnel handicapé et des moyens existant pour en favoriser l'intégration et le maintien en emploi.	Inclure le formulaire d'auto-déclaration au courriel d'accueil des nouveaux employés et promouvoir cette auto-déclaration auprès du personnel déjà en poste.	DRH	Mars 2025	Dates d'inclusion au courriel d'accueil et de promotion au personnel en poste
		Faire connaître et promouvoir auprès des gestionnaires les outils qui existent déjà au Tribunal pour favoriser l'embauche et l'intégration des personnes handicapées.	DRH	Mars 2026	Proportion du comité de direction informé
		Inclure dans la trousse d'accueil des nouveaux employé.e.s les outils et programmes existants au Tribunal pour favoriser l'intégration des personnes handicapées.	DRH	Mars 2026	Ajout dans la trousse d'accueil

6. MESURES D'ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES : SITUATIONS D'URGENCE, DE SANTÉ PUBLIQUE, DE SÉCURITÉ CIVILE

Constat	Objectif	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs
Les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en situation d'urgence ne sont pas suffisamment connues.	Disposer de mesures adaptées et actualisées afin d'assurer la sécurité des personnes handicapées, notamment en situation d'urgence.	S'assurer de diffuser la mise à jour des mesures d'urgence.	DRFM	Annuellement	Procédure d'évacuation mise à jour et diffusée
		Sensibiliser le personnel handicapé aux mesures à prendre en cas d'urgence via une communication à toutes les personnes œuvrant au Tribunal ⁷ .	DRFM	Mars 2026	Dates de publication de la communication

⁷ Puisque le dévoilement du statut de personne handicapée se fait sous une forme volontaire, il est impossible de faire une communication ciblée aux personnes handicapées. En envoyant une communication à tout le personnel, il y a plus de chance de toucher les personnes handicapées, même celles qui souhaitent demeurer anonymes.

7. L'APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET EN SERVICES ACCESSIBLES

Constat	Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur
La notion d'accessibilité ne fait pas officiellement partie de la Politique de gestion contractuelle.	Tenir compte de la notion d'accessibilité ⁸ dans la révision de la politique de gestion contractuelle.	Ajouter dans la révision de la politique une mention selon laquelle il faut tenir compte de l'accessibilité lors de l'achat ou de location de biens et de services ⁹ .	DAJ	Mars 2025	Mise à jour de la Politique

⁸https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_de_reference/Qu_est-ce_que_l_approvisionnement_accessible_aux_personnes_handicapees_QR_Approvisionnement_accessible_PH.pdf

⁹ [Art. 61.3 Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, RLRQ chapitre E-20.1.](#)

8. SENSIBILISATION DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL (JUGES ET EMPLOYÉS)

Constats	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs
Les membres du personnel ont peu de connaissances sur les enjeux concernant les personnes handicapées embauchées au Tribunal.	Améliorer les connaissances du personnel du Tribunal sur les enjeux concernant les personnes handicapées.	Mettre en place des activités de sensibilisation sur les réalités et les besoins des personnes handicapées. Utilisez le matériel conçu par l'Office des personnes handicapées (OPHQ).	DRH, DAI	Mars 2026	Nombre d'activités réalisées
		Promouvoir le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026 auprès du personnel du Tribunal.	DAI	Mars 2025	Publication du Plan d'action publié en version accessible
Les activités proposées ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées œuvrant au Tribunal.	Assurer la participation de tous aux activités organisées par le Tribunal.	Sensibiliser les comités responsables de l'organisation des activités aux besoins des personnes handicapées.	DAI	Mars 2025	Nombre d'activités de sensibilisation des comités/comités

8. SENSIBILISATION DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL (JUGES ET EMPLOYÉS) (SUITE)

Constats	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs
Les obstacles vécus par les personnes handicapées ne sont pas connus du personnel du Tribunal et de l'externe.	Faire connaître les obstacles des personnes handicapées pour leur insertion sociale et professionnelle.	Promouvoir à l'interne et à l'externe du Tribunal les activités tenues par l'Office des personnes handicapées (OPHQ) pendant la semaine des personnes handicapées, du 1 ^{er} au 7 juin de chaque année.	DAI	Jun 2024 Jun 2025 Jun 2026	Nombre de publications dans l'intranet et dans les médias sociaux
		Promouvoir à l'interne et à l'externe les activités de l'OPHQ tenue durant la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre de chaque année.	DAI	Décembre 2024 Décembre 2025 Décembre 2026	Nombre de publications dans l'intranet et dans les médias sociaux
Le personnel ne sait pas toujours comment réagir face aux personnes handicapées ce qui réduit l'accessibilité des services.	S'assurer d'intervenir adéquatement avec les personnes handicapées afin de leur rendre le meilleur service possible.	Inciter les gestionnaires à l' Autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées auprès de leurs équipes.	DAI	Mars 2025	Nombre de gestionnaires sensibilisés par courriel

9. ADAPTATION DANS LE CADRE DE TOUTE AUTRE ACTIVITÉ SUSCEPTIBLE D'AVOIR UNE INCIDENCE SUR DES PERSONNES HANDICAPÉES

Constat	Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	Indicateur
Certaines politiques, directives ne prévoient pas de mesure d'adaptation pour les personnes handicapées.	Prévoir l'intégration de mesures d'adaptation dans la révision des politiques et autres documents, lorsque cela s'y prête.	Considérer les besoins des personnes handicapées dans le processus d'élaboration et de mise en œuvre des directives, organisationnels.	DRH, DRFM, DAJ, BP, DAI	En continu	Nombres de mises à jour contenant une mesure.