

# Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

2021-2022

Pour tout renseignement concernant l'ISQ  
et les données statistiques dont il dispose,  
s'adresser à :

Institut de la statistique du Québec  
200, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec) G1R 5T4

Bureau de Montréal :  
Institut de la statistique du Québec  
1200, avenue McGill College  
Montréal (Québec) H3B 4J8

Téléphone :  
418 691-2401  
1 800 463-4090 (Canada et États-Unis)

Site Web : [statistique.quebec.ca](http://statistique.quebec.ca)  
Suivez-nous sur [Facebook](#) et [Twitter](#)

La forme masculine utilisée dans ce document  
désigne tout aussi bien les femmes que les hommes.

Ce document est disponible seulement en version électronique.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
2<sup>e</sup> trimestre 2021  
ISBN 978-2-550-89177-2 (en ligne)

© Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec, 2007

Toute reproduction autre qu'à des fins de consultation personnelle  
est interdite sans l'autorisation du gouvernement du Québec.  
[statistique.quebec.ca/fr/institut/nous-joindre/droits-auteur-permission-reproduction](http://statistique.quebec.ca/fr/institut/nous-joindre/droits-auteur-permission-reproduction)

Avril 2021

Pour toute demande d'information, suggestion ou plainte concernant les services offerts aux personnes handicapées, s'adresser à :

Centre d'information et de documentation  
Institut de la statistique du Québec  
200, chemin Sainte-Foy, 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5T4

Téléphone :

418 691-2401

1 800 463-4090 (Canada et États-Unis)

Site Web :

[statistique.quebec.ca/fr/institut/centre-dinformation-et-de-documentation](http://statistique.quebec.ca/fr/institut/centre-dinformation-et-de-documentation)

Ce document est disponible sur le site Web de l'Institut à l'adresse suivante :

[statistique.quebec.ca/fr/fichier/plan-d-action-a-l-egard-des-personnes-handicapees-2021-2022.pdf](http://statistique.quebec.ca/fr/fichier/plan-d-action-a-l-egard-des-personnes-handicapees-2021-2022.pdf).

### **Notice bibliographique suggérée**

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2021). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022*, [En ligne], Québec, L'Institut, 25 p. [[statistique.quebec.ca/fr/fichier/plan-d-action-a-l-egard-des-personnes-handicapees-2021-2022.pdf](http://statistique.quebec.ca/fr/fichier/plan-d-action-a-l-egard-des-personnes-handicapees-2021-2022.pdf)].

# Mot du directeur général

Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E 20.1), l'Institut de la statistique du Québec dépose son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022.

Soucieux de s'inscrire dans une démarche visant à promouvoir l'équité, l'Institut réitère son engagement à identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et à déterminer les mesures à prendre pour les réduire.

Cette année, l'Institut a mis sur pied un comité consultatif chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action. Soulignons que les employés ayant un handicap ont été invités à se prononcer dans le cadre des travaux de mise à jour de ce dernier. Les efforts du comité ont permis de bonifier le plan, qui présente le bilan des réalisations de la dernière année ainsi que les mesures retenues pour l'exercice 2021-2022. Ces mesures témoignent de la volonté de l'Institut de faciliter l'accès à ses produits et services pour l'ensemble des citoyens et d'assurer à son personnel un environnement de travail inclusif. La définition d'indicateurs permettra également de faire un meilleur suivi des différentes réalisations.

Par ailleurs, dans le cadre de sa mission, l'Institut est fier de pouvoir continuer à contribuer au développement des connaissances sur l'incapacité, en produisant et en diffusant des informations statistiques à ce sujet.

Le directeur général,

A handwritten signature in black ink that reads "Florea D." in a cursive style.

Daniel Florea

# Table des matières

<b>Mot du directeur général</b>	<b>4</b>
<b>1 Portrait de l'Institut de la statistique du Québec</b>	<b>6</b>
Mission	6
Vision – <i>La statistique au service de la société : la référence au Québec</i>	7
Produits et services	7
<b>2 Groupe de travail responsable du plan d'action</b>	<b>8</b>
<b>3 Consultation des personnes handicapées</b>	<b>9</b>
<b>4 Contribution de l'Institut en matière d'information statistique sur l'incapacité</b>	<b>10</b>
Principaux travaux réalisés par l'Institut sur l'incapacité	11
Travaux réalisés en 2020-2021	11
Travaux en cours ou à venir	11
<b>5 Reddition de comptes</b>	<b>12</b>
Mesures d'accommodement	12
Plaintes	12
<b>6 Bilan des réalisations en 2020-2021</b>	<b>13</b>
<b>7 Mesures retenues pour 2021-2022</b>	<b>20</b>

# Portrait de l'Institut de la statistique du Québec

---

L'Institut de la statistique du Québec a été constitué en avril 1999 avec l'entrée en vigueur de la Loi sur l'Institut de la statistique du Québec (RLRQ, chapitre I-13.011). En 2019-2020, il comptait 338 employés réguliers et 42 intervieweurs. Pendant cette période, une soixantaine d'enquêtes ont été menées, et 39 471 questionnaires ont été remplis par des individus et des ménages et 48 727 par des entreprises et des institutions. De ses travaux découlent un nombre important de publications et d'informations statistiques sur des thèmes variés<sup>1</sup>.

Les locaux de l'Institut sont situés aux endroits suivants :

- 200, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec) G1R 5T4
- 1200, avenue McGill College  
Montréal (Québec) H3B 4J8

Des centres d'accès aux données de recherche (CADRISQ) sont également accessibles sur le campus de l'Université de Montréal et sur celui de l'Université de Sherbrooke, dans les locaux du Centre interuniversitaire québécois de statistiques sociales (CIQSS), ainsi que dans les locaux de l'Édifice Marie-Fitzbach et dans ceux de l'Institut, à Québec.

## Mission

---

L'Institut a pour mission de fournir des informations statistiques fiables et objectives sur la situation du Québec quant à tous les aspects de la société québécoise. L'Institut constitue le lieu privilégié de production et de diffusion de l'information statistique pour les ministères et organismes du gouvernement, sauf à l'égard d'une telle information que ceux-ci produisent à des fins administratives. Il est le responsable de la réalisation de toutes les enquêtes statistiques d'intérêt général (RLRQ, chapitre I-13.011, article 2).

---

1. Pour un portrait complet des informations statistiques produites et diffusées par l'Institut, consulter le rapport annuel à l'adresse : [statistique.quebec.ca/fr/institut/notre-organisation/gouvernance-et-structure-dorganisation#rapport-annuel-de-gestion](https://statistique.quebec.ca/fr/institut/notre-organisation/gouvernance-et-structure-dorganisation#rapport-annuel-de-gestion)

## **Vision – La statistique au service de la société : la référence au Québec**

---

L'Institut de la statistique du Québec vise à être la principale source d'information statistique objective et fiable concernant le Québec. Par ses produits, l'Institut contribue à mieux faire connaître le Québec et à éclairer le choix des politiques publiques. Il constitue la source d'information privilégiée pour le grand public, les experts, les chercheurs et les personnes qui désirent mieux s'informer sur le Québec d'aujourd'hui.

*La statistique au service de la société : la référence au Québec* – c'est la vision que se sont donnée les employés de l'Institut.

## **Produits et services**

---

L'Institut offre aux ministères et organismes publics des services de nature scientifique et technique. Il réalise entre autres pour eux des enquêtes, des études, des analyses, des travaux méthodologiques et de traitement des données, des travaux de collecte et de diffusion de données ainsi que des études d'impact économique.

L'Institut rend disponibles de nombreuses statistiques et publications sur son site Web, au bénéfice de l'ensemble de la population. Il dispose d'un Centre d'information et de documentation (CID) offrant des services d'aide à la recherche en plus d'un accès à ses collections proposant un vaste éventail de statistiques sur le Québec.

Il offre également un ensemble de services facilitant l'accès aux données statistiques et des services-conseils à des fins de recherche scientifique, dans le respect des règles de confidentialité.

Le Guichet d'accès aux données de recherche, dont la mise en place a été confiée à l'Institut par le gouvernement au cours des dernières années en raison de ses capacités méthodologiques et de protection des renseignements personnels, permet de simplifier le processus d'accès aux données détenues par les ministères et organismes à des fins de recherche et de réduire les délais de traitement des demandes. Les centres d'accès aux données de recherche (CADRISQ) sont quant à eux des enceintes sécurisées accessibles aux chercheurs désirent exploiter les données d'enquêtes de l'Institut et les données des ministères et organismes participants.

## Groupe de travail responsable du plan d'action

---

Le Secrétariat général et Affaires juridiques est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du présent plan d'action. La secrétaire générale de l'Institut agit à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées. Elle est appuyée par la responsable du plan d'action et par un comité consultatif nouvellement créé.

### **Création du comité consultatif responsable de l'élaboration et la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées**

---

L'Institut a mis sur pied un comité consultatif à l'interne afin de favoriser les échanges et, ultimement, de mieux cerner les obstacles et de définir les mesures correctrices à prendre. Le comité favorise l'implication des employés présentant un handicap et il est composé d'un représentant de chacune des unités suivantes :

- le Secrétariat général et Affaires juridiques (SGA) ;
- la Direction des ressources financières et matérielles (DRFM) ;
- la Direction des ressources humaines (DRH) ;
- la Direction des technologies de l'information (DTI) ;
- la Direction des enquêtes de santé (DES) ;
- la Direction de la diffusion et des communications (DDC).

Le directeur général de l'Institut est responsable d'approuver et d'adopter le plan d'action annuel.



# Consultation des personnes handicapées

---

Comme l'Institut est soucieux de favoriser la pleine participation des personnes handicapées, les employés ayant déclaré un handicap ont été consultés dans le cadre des travaux d'élaboration du plan d'action cette année. L'ensemble des employés visés ont été invités à participer au comité consultatif. Ils pouvaient également donner leur avis lors d'une rencontre individuelle ou en répondant à un questionnaire si c'était ce qu'ils préféraient.

En tout temps, des commentaires ou suggestions peuvent être adressés aux personnes responsables du plan d'action.

# Contribution de l'Institut en matière d'information statistique sur l'incapacité

---

Étant l'organisme gouvernemental qui a pour mission de fournir des informations statistiques fiables et objectives sur tous les aspects de la société québécoise, l'Institut couvre de nombreux domaines, dont la santé et le bien-être des personnes. Dans ce contexte, l'Institut produit et diffuse des données relatives à l'incapacité. Ce terme réfère à toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou de plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques.

Les données sur l'incapacité issues des travaux de l'Institut sont disponibles sur son site Web, sous le thème « Santé et bien-être ». En diffusant ces informations, l'Institut contribue, dans le cadre de sa mission, au développement des connaissances sur l'incapacité, au bénéfice de tous les intervenants dans ce domaine et, ultimement, des personnes handicapées au Québec.

## Principaux travaux réalisés par l'Institut sur l'incapacité

L'*Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement* (EQLAV), menée par l'Institut en 2010-2011, a permis la réalisation d'une production statistique importante dans le domaine de l'incapacité. Cette enquête a notamment permis à l'Institut de dresser des portraits régionaux des besoins des personnes avec incapacité quant aux activités de la vie quotidienne ou domestique et de faire état de leur participation sociale.

À la suite de nombreux travaux réalisés entre 2013 et 2015, l'Institut a utilisé différentes sources de données afin de nourrir la réflexion des ministères et organismes du Québec sur la situation des personnes avec incapacité, leur participation sociale et leurs besoins. En 2016-2017, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), l'Institut a publié une étude intitulée *Les besoins d'aide non comblés pour les activités de la vie quotidienne chez les personnes avec incapacité au Québec*, laquelle a été réalisée à partir des données de l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* (ECI) menée en 2012.

Au cours de la même période, l'Institut a collaboré à une étude réalisée par une équipe de chercheurs visant à faire état de l'accès aux soins de santé à domicile des personnes âgées avec incapacité. L'utilisation des données de l'EQLAV a notamment permis de mieux connaître la situation des aînés par arrondissement central et banlieue des régions métropolitaines de Montréal et de Québec.

## Travaux réalisés en 2020-2021

Le compendium exhaustif contenant les données de l'édition 2017 de l'ECI compilées par l'Institut, qui a été préparé à l'intention des professionnels de l'OPHQ et du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) en 2019-2020, a été bonifié. Cet ouvrage leur permet de bénéficier d'indicateurs précis sur lesquels ils pourront s'appuyer pour la planification, l'évaluation et le suivi des programmes destinés aux personnes avec incapacité au Québec. Entre autres, l'OPHQ diffusera des bulletins d'information à partir de ces données.

Les résultats de l'*Enquête sur la maltraitance envers les personnes âgées du Québec* (EMPAQ), réalisée par l'Institut en 2019-2020, ont été diffusés dans un rapport paru en octobre 2020. Cette enquête avait comme principaux objectifs d'établir des prévalences par type de maltraitance et de comprendre les facteurs leur étant associés. Ce sont entre autres des informations sur certaines incapacités et sur le besoin d'aide quant aux activités de la vie quotidienne de la population visée par l'enquête (personnes de 65 ans et plus vivant dans un ménage privé ou collectif non institutionnel et capables de répondre pour elles-mêmes) qui ont été recueillies dans le cadre de l'EMPAQ.

## Travaux en cours ou à venir

L'Institut, avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, prépare actuellement une enquête sur la participation sociale des personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

D'autre part, une infographie présentant des résultats inédits de l'EMPAQ sur les besoins d'aide pour les activités de la vie quotidienne sera diffusée au printemps 2021.

# Reddition de comptes

---

La politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* a pour but de mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. C'est en raison de l'existence de cette politique que l'Institut rend compte dans son plan d'action des mesures d'accommodement dont il s'est doté pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services ainsi que du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public.

## Mesures d'accommodement

---

L'Institut offre, à la demande d'une personne ayant une incapacité, des mesures d'accommodement afin d'assurer un service de qualité et un accès aux documents.

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, aucune demande d'accommodement n'a été formulée à l'Institut.

## Plaintes

---

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, aucune plainte n'a été formulée relativement à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.

# Bilan des réalisations en 2020-2021

## AXE 1 – L'accueil et l'intégration des personnes handicapées comme employés de l'Institut

Obstacles	Mesures	Résultats 2020-2021	Responsables
La réalité des personnes handicapées et les mesures favorisant leur intégration sont parfois méconnues.	Adopter une démarche proactive afin de favoriser une meilleure connaissance de la réalité des personnes handicapées par le conseiller ou la conseillère en santé des personnes.	En novembre 2020, un comité consultatif composé d'employés de divers secteurs, présentant ou non un handicap, a été créé. Il a permis de mieux cerner les obstacles rencontrés et de déterminer les mesures à inclure dans le plan d'action 2021-2022.	DRH
	Mieux faire connaître les services d'accompagnement offerts aux personnes présentant un handicap ainsi qu'aux employeurs pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi.	Aucun besoin en ce sens ne s'est présenté.	
	Lors de l'embauche d'une personne handicapée, adapter les mesures d'accompagnement requises en fonction de l'évaluation de ses besoins.	L'Institut a fourni des outils technologiques spécialisés à un nouvel employé.  Par ailleurs, avec l'implantation du télétravail à grande échelle dans l'organisation dans le contexte de la pandémie de COVID-19, des mesures d'ajustement visant les employés ayant une incapacité ont été prises rapidement afin de maintenir leur efficacité à domicile.	

Suite à la page 14

## AXE 1 – L'accueil et l'intégration des personnes handicapées comme employés de l'Institut (suite)

Obstacles	Mesures	Résultats 2020-2021	Responsables
La réalité des personnes handicapées et les mesures favorisant leur intégration sont parfois méconnues.	Consulter les employés ayant une incapacité afin d'avoir une meilleure compréhension de la réalité des personnes handicapées et des mesures pouvant faciliter leur intégration.	L'Institut a entrepris des démarches pour obtenir l'avis de membres du personnel ayant un handicap dans le but de rendre le plan d'action plus adapté aux différentes réalités vécues ainsi que de vérifier le bien-fondé des mesures actuellement en place.  Les consultations ont été réalisées lors d'entrevues individuelles, au moyen d'un questionnaire ou lors de réunions du comité consultatif.	SGAJ et DRH
	Actualiser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) pour l'exercice 2021-2022.	L'Institut a diffusé le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 en avril 2021.	
Le faible taux de roulement ainsi que le bassin restreint de personnes handicapées limitent le potentiel d'embauche.	Poursuivre les efforts afin d'augmenter la proportion du personnel handicapé. Pour ce faire, intensifier les activités de repérage des personnes handicapées lors de l'embauche et informer les gestionnaires de la présence de candidatures de personnes handicapées lors de la présentation des candidatures.	Lors de la présentation de candidatures aux gestionnaires, ces derniers ont été informés de la présence de candidatures de personnes handicapées.	DRH
Le taux de participation au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) est faible, étant donné les exigences liées au programme.	Faire la promotion du PDEIPH.	L'Institut a fait connaître à l'ensemble de ses gestionnaires le PDEIPH, mesure incitative à l'embauche.	
L'environnement de travail ne répond pas toujours adéquatement aux besoins engendrés par la condition d'une personne handicapée.	Dès l'arrivée d'une nouvelle personne handicapée, faire faire une évaluation du poste de travail et des outils par le ou la responsable de l'ergonomie afin de voir à ce que l'environnement de travail réponde pleinement aux besoins liés à la condition de cette personne.	L'Institut a continué à prendre en compte les besoins particuliers des employés avant une incapacité pour l'aménagement optimal de leur poste de travail. Entre autres, la DRH est intervenue auprès de deux employés ayant une incapacité pour aménager leur nouvel environnement de télétravail de manière ergonomique.	

## AXE 2 – Accessibilité des produits et services de l'Institut et des lieux physiques

Obstacles	Mesures	Résultats 2020-2021	Responsables
<p>La diversité et l'envergure des enquêtes menées par l'Institut sur un ensemble de thématiques, et plus particulièrement en matière de santé et de conditions de vie, exigent l'adaptation des modes de collecte à la réalité des personnes handicapées.</p>	<p>L'Institut porte une attention particulière aux besoins des participants handicapés, et leur donne accès, à leur demande, à des modes de collecte adaptés.</p>	<p>Les processus de collecte d'information de l'Institut sont adaptés afin de réduire, voire d'éliminer, la présence d'obstacles à la participation aux enquêtes d'une personne handicapée.</p> <p>Plus précisément, l'Institut offre différents modes de collecte de l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les questionnaires téléphoniques ;</li> <li>• les questionnaires Web conformes au Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) ;</li> <li>• les questionnaires papier ;</li> <li>• l'assistance d'une tierce personne qui pourra répondre pour ou avec le répondant sélectionné.</li> </ul> <p>De plus, les intervieweurs téléphoniques et sur le terrain de l'Institut sont sensibilisés à la réalité des personnes handicapées et s'assurent de les diriger vers les modes de collecte adaptés à leur réalité. Les intervieweurs signalent toute situation contraignante pour une personne sélectionnée qui souhaite participer à une enquête. Ces processus rendent alors possible la prise en charge de chaque situation et visent précisément à éliminer les obstacles liés aux difficultés de participation aux enquêtes, tel le handicap.</p>	DGC

Suite à la page 16

## AXE 2 – Accessibilité des produits et services de l'Institut et des lieux physiques (suite)

Obstacles	Mesures	Résultats 2020-2021	Responsables
L'Institut produit de nombreux documents, tableaux, images et graphiques pouvant être difficiles à lire pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	<p>Dans le cadre de la refonte de son site Web, l'Institut considérera les avancées technologiques qui pourraient être mises en place afin d'améliorer la lisibilité des informations qu'il diffuse. L'ergonomie et les interfaces utilisateurs seront conçues par des spécialistes du domaine. Le modèle de diffusion sera également revu afin de faciliter la consultation, et des solutions de rechange seront offertes afin de faciliter l'accès aux tableaux et aux publications.</p> <p>En tout temps, l'Institut offre, sur demande, des solutions de rechange pour faciliter l'accès aux tableaux et aux publications.</p>	<p>En décembre 2020, l'Institut a lancé son nouveau site Web, conçu pour répondre aux besoins des utilisateurs et pour faciliter l'accès aux informations recherchées.</p> <p>L'Institut a appliqué les principes du système de design gouvernemental en matière de communications numériques, système qui respecte les principes d'accessibilité. Il a notamment travaillé avec des spécialistes le visuel (choix des couleurs, typographie, hiérarchisation des titres, etc.) ainsi que l'ergonomie des contenus des interfaces utilisateurs, afin de les rendre plus cohérents, clairs et simples à trouver.</p> <p>De plus, la page d'accueil et les pages disponibles à partir du menu de navigation du site respectent désormais les standards d'accessibilité d'un site Web.</p>	DTI et DDC
	<p>Pour les productions statistiques diffusées dans un tableau de données sur le site Web de l'Institut, un format alternatif des données statistiques est offert sur la même page Web, et ce, sans égard au nombre de fois que ces productions sont consultées. Pour les productions statistiques publiées en format PDF, l'Institut offre un service de renseignements et, sur demande, la conversion dans un format accessible.</p>	<p>Pour les productions statistiques diffusées dans un tableau de données sur le site Web de l'Institut, les données sont généralement téléchargeables en format Excel sur la même page Web.</p> <p>Pour les productions statistiques publiées en format PDF, l'Institut fournit, par son Centre d'information et de documentation, un service de renseignements et offre, sur demande, la conversion dans un format accessible.</p>	DTI et SGAJ

Suite à la page 17



## AXE 2 – Accessibilité des produits et services de l'Institut et des lieux physiques (suite)

Obstacles	Mesures	Résultats 2020-2021	Responsables
L'accessibilité physique des bâtiments et des locaux.	Appliquer, dans la réalisation des projets d'aménagement des locaux, les mesures visant une conception sans obstacle et une accessibilité universelle en fonction de leur faisabilité générale et des améliorations fonctionnelles qu'elles présentent.	<p>Un réaménagement complet du 3<sup>e</sup> étage au 200, chemin Sainte-Foy a été effectué cette année. Six salles de réunion ont été ajoutées afin de faciliter la communication et le travail en équipe, et une centaine d'espaces de travail ont été réaménagés. Les accès ont été améliorés : les corridors sont maintenant plus larges et rectilignes et des portes avec des vitres ont été ajoutées pour assurer une meilleure visibilité.</p> <p>De plus, des améliorations ont été apportées au bâtiment qui accueillera le nouveau CADRISQ sur la rue de l'Amérique-Française : ajout d'une rampe d'accès et d'une main courante, installation d'une porte principale automatique pour faciliter l'entrée et aménagement d'une salle de bain adaptée attenante aux locaux du CADRISQ.</p>	DRFM

### AXE 3 – Approvisionnement accessible

Obstacles	Mesures	Résultats 2020-2021	Responsables
La prise en compte de la diversité des types d'incapacité dans les processus d'acquisition.	Prendre en compte les critères d'analyse favorisant une approche inclusive lors des achats, comme prévu dans la Politique d'acquisitions et de dispositions écoresponsables.	La majeure partie des achats ont été faits conformément aux principes généraux de la Politique. L'Institut a entre autres fait l'acquisition de tables de réunion avec une patte centrale pour favoriser une meilleure accessibilité ainsi que de tapis de couleur vive pour qu'il soit aisé de différencier chacune des nouvelles salles.	DRFM
	Porter une attention particulière aux critères d'accessibilité dans les appels d'offres produits par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ).	Pour l'aménagement du 3 <sup>e</sup> étage au 200, chemin Sainte-Foy et du nouveau CADRISQ sur la rue de l'Amérique-Française, la DRFM a travaillé de concert avec la Société québécoise des infrastructures (SQI) pour s'assurer que les documents d'appels d'offres tenaient compte des normes d'accessibilité et de sécurité.	

## AXE 4 – Sensibilisation et formation du personnel

Obstacles	Mesures	Résultats 2020-2021	Responsables
L'approche client auprès d'une personne handicapée demande une attention particulière.	Offrir au personnel en contact avec les citoyens un atelier de formation portant sur les façons de favoriser une meilleure communication avec les personnes handicapées.	Le personnel offrant des services aux citoyens a été invité à se familiariser avec le contenu de la section <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> du site Web de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).  Par la suite, un atelier visant l'échange de connaissances et de bonnes pratiques a été organisé avec le personnel concerné.	DDC et DRH
La situation des personnes handicapées n'est pas toujours bien connue.	Sensibiliser les employés à la réalité vécue par les personnes handicapées et promouvoir des activités favorisant leur intégration.	Des capsules d'information, diffusées sur l'intranet de l'Institut, ont permis, entre autres, de souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées et d'informer le personnel des activités organisées dans le cadre de celle-ci ou de l'existence de toute documentation pertinente à l'égard des personnes handicapées.	SGAJ et DRH
	Publier une nouvelle sur le site intranet de l'Institut lors de la parution annuelle du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées afin de le promouvoir.	Une nouvelle a été diffusée sur l'intranet de l'Institut le 27 mai 2020.	SGAJ
Les mesures d'urgence en place peuvent être mal adaptées et méconnues.	Veiller à ce que les nouveaux employés handicapés connaissent les mesures d'urgence adaptées à leur condition, et ce, dès leur arrivée en poste.	En 2020-2021, il n'y a eu aucun nouvel employé présentant des besoins particuliers.  Le <i>Guide d'accueil du nouvel employé</i> disponible dans l'intranet de l'Institut invite les employés ayant un handicap à communiquer avec un responsable d'étage afin de connaître les mesures d'urgence adaptées à leur condition.	DRFM et DRH
Difficulté d'orientation et de circulation dans les immeubles, particulièrement en cas d'urgence.	Désigner des responsables d'évacuation d'urgence, les former et les sensibiliser aux besoins particuliers des personnes handicapées dans des situations d'urgence.	La liste des responsables est mise à jour régulièrement et les personnes désignées sont sensibilisées aux besoins particuliers des personnes handicapées dans des situations d'urgence.	DRFM

# Mesures retenues pour 2021-2022

## AXE 1 – L'accueil, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées comme employés de l'Institut

Obstacles	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
1. Les communications visant à sensibiliser les gestionnaires aux enjeux liés à l'embauche des personnes handicapées sont limitées.	1.1 Communiquer aux gestionnaires les objectifs gouvernementaux en matière d'embauche des personnes handicapées.	Nombre de communications réalisées	31 mars 2022	DRH
	1.2 Accompagner les gestionnaires dans le processus d'embauche d'une personne handicapée.	Proportion des démarches d'accompagnement réalisées	31 mars 2022	
2. Les mesures favorisant l'accueil, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées sont méconnues.	2.1 Lors de l'embauche d'une personne handicapée, procéder à l'évaluation de ses besoins et adapter les mesures d'accompagnement requises.	Pourcentage des nouveaux employés ayant déclaré un handicap qui ont été contactés	31 mars 2022	
		Nombre de démarches d'accompagnement réalisées		
	2.2 Lors de l'embauche d'une personne handicapée, accompagner les gestionnaires et leur donner des outils au besoin.	Pourcentage des gestionnaires accompagnés lors de l'embauche d'une personne handicapée	31 mars 2022	

Suite à la page 21

## AXE 1 – L'accueil, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées comme employés de l'Institut (suite)

Obstacles	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
2. Les mesures favorisant l'accueil, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées sont méconnues. (suite)	2.3 Consulter les employés ayant déclaré un handicap ainsi que leur gestionnaire afin de vérifier si les mesures d'accommodement et d'accompagnement répondent toujours à leurs besoins.	Pourcentage des personnes visées contactées	31 mars 2022	DRH
	2.4 Afin de mieux cerner les problèmes rencontrés et de déterminer les mesures à inclure dans le prochain plan d'action :  Poursuivre les activités du comité consultatif responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du PAPH ;  Inviter l'ensemble des employés ayant déclaré un handicap à se prononcer.	Nombre de rencontres du comité consultatif  Pourcentage des employés handicapés consultés	31 mars 2022	SGAJ et DRH
	2.5 Créer une section consacrée aux outils et informations relatifs à l'intégration des personnes.	Création de la section dans l'intranet	Automne 2021	SGAJ
3. L'environnement de travail ne répond pas toujours adéquatement aux besoins d'une personne handicapée.	3.1 Dès l'arrivée d'une nouvelle personne handicapée, faire une évaluation du poste de travail et des outils par le ou la responsable de l'ergonomie afin de voir à ce que l'environnement de travail réponde pleinement aux besoins liés à la condition de cette personne.	Pourcentage d'évaluations réalisées après l'embauche d'une personne handicapée	31 mars 2022	DRH
4. L'existence, à l'intérieur de l'organisation, de personnes-ressources responsables d'accueillir les préoccupations des employés en ce qui concerne les besoins d'accommodement est méconnue. La disponibilité de certains outils l'est également.	4.1 Faire connaître aux employés les outils et les personnes-ressources à leur disposition en cas de besoins d'accommodement.	Nombre et nature des démarches réalisées	31 mars 2022	SGAJ et DRH

## AXE 2 – Accessibilité des produits et services de l'Institut et des lieux physiques

Obstacles	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
5. La diversité et l'envergure des enquêtes menées par l'Institut sur un ensemble de thématiques, et plus particulièrement en matière de santé et de conditions de vie, exigent l'adaptation des modes de collecte à la réalité des personnes handicapées.	5.1 L'Institut porte une attention particulière aux besoins des répondants handicapés et leur donne accès, à leur demande, à des modes de collecte adaptés. Deux modes de collecte (questionnaires Web et téléphonique) sont presque toujours offerts d'emblée aux répondants.	Nombre de signalements et de suivis réalisés	31 mars 2022	DGC
6. L'Institut produit de nombreux documents, tableaux, images et graphiques pouvant être difficiles à lire pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	6.1 Faire l'achat d'outils Web et développer à l'interne de nouvelles solutions informatiques répondant aux standards d'accessibilité. L'Institut utilise actuellement les logiciels suivants :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaws (Job Access With Speech), un logiciel de revue d'écran pour les personnes ayant une incapacité visuelle ;</li> <li>• Dreamweaver, un logiciel destiné à favoriser l'accessibilité des sites Web ;</li> <li>• Des modules d'extension (<i>plugin</i>) pour les navigateurs Chrome et Firefox, qui permettent de vérifier l'accessibilité des sites Web de l'Institut.</li> </ul>	Nombre et nature des développements réalisés à l'interne	31 mars 2022	DTI et DDC
	6.2 Pour les productions statistiques diffusées dans un tableau de données sur le site Web de l'Institut, les données statistiques sont généralement téléchargeables en format Excel sur la même page Web. Pour les productions statistiques publiées en format PDF, l'Institut fournit, par son Centre d'information et de documentation (CID), un service de renseignements et offre, sur demande, la conversion dans un format accessible.	Nombre et nature des demandes de conversion traitées au CID	31 mars 2022	DDC

Suite à la page 23

## AXE 2 – Accessibilité des produits et services de l'Institut et des lieux physiques (suite)

Obstacles	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
7. L'accessibilité physique des bâtiments et des locaux.	7.1 Appliquer dans la réalisation des projets d'aménagement des locaux, les mesures visant une conception sans obstacle et une accessibilité universelle en fonction de leur faisabilité générale et des améliorations fonctionnelles qu'elles présentent.	Projets d'aménagement réalisés selon les normes d'accessibilité	31 mars 2022	DRFM

## AXE 3 – Approvisionnement accessible

Obstacles	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
8. La prise en compte de la diversité des types d'incapacité dans les processus d'acquisition.	8.1 Prendre en compte les critères d'analyse favorisant une approche inclusive lors des achats, comme prévu dans la Politique d'acquisitions et de dispositions écoresponsables de l'Institut.	Achats effectués selon une approche inclusive	31 mars 2022	DRFM
	8.2 Porter une attention particulière aux critères d'accessibilité dans les appels d'offres produits par le Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG).	Pourcentage des appels d'offres tenant compte de critères d'accessibilité	31 mars 2022	

## AXE 4 – Sensibilisation et formation du personnel

Obstacles	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéancier	Responsables
9. Le service à la clientèle peut demander une attention particulière lorsqu'il s'agit de répondre à une personne handicapée.	9.1 Offrir un atelier de formation favorisant une meilleure communication avec les personnes handicapées au personnel nouvellement en poste qui offre un service aux citoyens.	Offre de la formation aux employés visés	31 mars 2022	DDC et DRH
10. La situation des personnes handicapées n'est pas toujours bien connue.	10.1 Sensibiliser les employés à la réalité vécue par les personnes handicapées et promouvoir des activités favorisant leur intégration.	Nombre et nature des activités de sensibilisation et de promotion effectuées	31 mars 2022	SGAJ et DRH
	10.2 Publier une nouvelle sur le site intranet de l'Institut lors de la parution annuelle du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées afin de le promouvoir.	Date de publication	Dans les 15 jours suivant la parution du plan	SGAJ
11. Les mesures d'urgence en place peuvent être méconnues ou mal adaptées.	11.1 Veiller à ce que les employés handicapés connaissent les mesures d'urgence adaptées à leur condition.	Évaluation des besoins des personnes handicapées (DRH)  Mesures d'urgence adaptées à des besoins particuliers (DRFM)	31 mars 2022	DRFM et DRH
	11.2 Former les responsables d'évacuation d'urgence et les informer des mesures adaptées aux besoins particuliers des personnes handicapées dans des situations d'urgence.	Offre d'une formation annuelle aux responsables d'évacuation d'urgence  Suivi immédiat auprès des responsables d'évacuation d'urgence, lorsqu'un besoin d'accommodement particulier se présente	31 mars 2022	DRFM



« La statistique au  
service de la société :  
la référence au Québec »

[statistique.quebec.ca](http://statistique.quebec.ca)