ASSEMBLÉE NATIONALE
DU QUÉBEC

# PLAN D'ACTION

## À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2021-2023

Adopté le 14 décembre 2020 par le comité de gestion de l'administration de l'Assemblée nationale.

Dépôt légal – 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN (PDF) : 978-2-550-88711-9

Ce document est en version adaptée.

# Table des matières

**05**
Sigles et acronymes

**06**
Introduction

**07**
Bref portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité

**08**
Groupe de travail ayant collaboré au plan d'action

**09**
Développement durable

**09**
Obstacles et mesures planifiées pour la période 2021-2023

10 Objectif 1 : Mettre en place un moyen permettant aux personnes handicapées de faire part de leurs commentaires concernant leur inclusion à l'Assemblée nationale.

11 Objectif 2 : Prendre en compte la réalité d'une personne handicapée lors de son accueil dans un nouveau poste.

13 Objectif 3 : Augmenter le niveau de connaissance du personnel concernant la réalité des personnes handicapées.

14 Objectif 4 : Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées au sein du personnel administratif de l'Assemblée.

15 Objectif 5 : Améliorer l'accès aux lieux et aux équipements des personnes handicapées.

17 Objectif 6 : Faire en sorte que les fermetures de portes aient le moins d'impact possible sur les personnes handicapées.

18 Objectif 7 : S'assurer que les biens ou les services que l'Assemblée loue ou achète sont accessibles aux personnes handicapées.

19 Objectif 8 : Inviter davantage d'entreprises adaptées à soumissionner lors d'appel d'offres sur invitation.

20 Objectif 9 : Améliorer l'accès aux documents diffusés par l'Assemblée nationale.

22 Objectif 10 : S'assurer que les personnes handicapées qui fréquentent l'Assemblée sont servies le mieux possible.

**23**
Bilan des mesures réalisées avant 2021

**23**
Questions ou commentaires sur ce plan d'action

# Sigles et acronymes

Certains sigles et acronymes ont été utilisés dans le but d'alléger le texte. Listés ci-dessous, ils désignent les différentes directions de l'Assemblée nationale impliquées dans le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Centre d'expertise numérique : CEN

Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles : DGIRM

Direction de la sécurité de l'Assemblée nationale : DSAN

Direction des communications et de l'expérience visiteur : DCEV

Direction des ressources financières, de l'approvisionnement et de la vérification : DRFAV

Direction des ressources humaines : DRH

# Introduction

L'administration de l'Assemblée nationale présente son premier Plan d'action sur l'inclusion des personnes handicapées[1]. Ayant enchâssé dans sa planification stratégique 2019-2023 son désir de valoriser la diversité et la différence sous toutes ses formes, l'organisation souhaite être proactive en respectant l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, et ce, malgré l'absence d'obligation en cette matière. En effet, bien que l'Assemblée nationale n'y soit pas assujettie, la Loi oblige les ministères et organismes publics qui emploient au moins 50 personnes à produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Ainsi, l'Assemblée souhaite consigner, dans un plan d'action formel, des mesures à prendre afin de minimiser l'impact de divers obstacles physiques ou sociaux pouvant nuire à l'inclusion des personnes handicapées qui évoluent au sein de l'organisation. En effet, le choix a été fait de se concentrer d'abord sur les mesures visant à favoriser l'inclusion des personnes handicapées qui doivent fréquenter l'Assemblée tous les jours. Bien que plusieurs de ces mesures pourraient aussi bénéficier aux personnes handicapées qui visitent l'organisation, un plan d'action subséquent s'attardera davantage aux obstacles vécus par les personnes handicapées externes à l'Assemblée. Le présent plan d'action couvre la période qui s'étend de mars 2021 à mars 2023, tel que l'a recommandé l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), une reddition de compte sera réalisée annuellement, la première aura lieu au terme de l'année financière 2021-2022.

Enfin, il importe de mentionner que ce plan d'action s'adresse au personnel administratif de l'Assemblée nationale travaillant dans les édifices de la colline Parlementaire. L'analyse et les consultations ayant permis la réalisation de ce plan ont donc été menées à partir de cette réalité. En ce qui concerne les bureaux de circonscription, des mesures spécifiques visant à favoriser l'inclusion des personnes handicapées seront mises en place de façon parallèle.

1. Selon la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, l'on 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. »

# Bref portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité

L'Assemblée nationale est l'élément central de la démocratie québécoise. Elle est composée de 125 députées et députés élus par la population dans chacune des circonscriptions électorales de la province. Son administration compte environ 700 fonctionnaires qui soutiennent les députés dans l'exercice de leur fonction et ainsi contribuent à la réalisation de la mission de l'institution. L'hôtel du Parlement ainsi que les autres bâtiments de l'Assemblée sont situés sur la rue des Parlementaires, au cœur du Vieux-Québec, dans la région administrative de la Capitale-Nationale.

## MISSION

Comme indiqué dans le Plan stratégique 2019-2023 de l'administration, l'Assemblée nationale (comprenant les députés) légifère, d'un côté, dans les domaines de sa compétence, contrôle les actes du gouvernement et de l'administration publique et débat de questions d'intérêt public. D'un autre côté, l'administration de l'Assemblée nationale (comprenant le personnel administratif) assure aux parlementaires les meilleures conditions et les services nécessaires au plein exercice de leurs fonctions. Elle promeut la démocratie et contribue au rayonnement de l'institution en la faisant connaître auprès des citoyennes et citoyens.

## VISION

Reconnue pour la haute qualité de ses services, l'administration de l'Assemblée est à l'avant-garde des pratiques parlementaires et administratives et soutient les personnes élues dans leur dialogue avec la population.

## VALEURS

L'administration de l'Assemblée nationale souscrit à la déclaration des valeurs de l'administration publique québécoise qui repose sur la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Dans un contexte parlementaire, elle fait aussi siennes les valeurs suivantes :

*Neutralité* : une administration en appui à l'ensemble des parlementaires sans égard à leur allégeance politique

*Ouverture* : une administration accessible, inclusive et misant sur la participation de tous et toutes

*Excellence* : une administration innovante, à l'affût des meilleures pratiques et capable de s'adapter rapidement

*Pérennité* : une administration gardienne du patrimoine et de la mémoire collective

L'ensemble de ces valeurs concorde avec le désir de l'Assemblée nationale de vouloir rendre son organisation plus inclusive. Parmi celles-ci, l'ouverture est une valeur clé soutenant ce plan d'action et rappelle la volonté de l'organisation de veiller à l'épanouissement de chaque personne qui y travaille, peu importe ses caractéristiques personnelles.

# Groupe de travail ayant collaboré au plan d'action

Le Plan d'action pour l'inclusion des personnes handicapées 2021-2023 a été réalisé sous la coordination de la directrice du secrétariat général adjoint à l'administration, du Vivre-ensemble et de la prévention du harcèlement. Dans un souci de créer un plan d'action qui reflète la réalité de l'Assemblée, un groupe de travail a été mis sur pied afin de représenter les principales directions de l'organisation susceptibles d'être impliquées dans la mise en place de mesures adaptées, à savoir :

- la Direction des communications et de l'expérience visiteur;
- la Direction des ressources financières, de l'approvisionnement et de la vérification;
- la Direction de la sécurité;
- la Direction des ressources humaines;
- la Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles;
- le Centre d'expertise numérique.

Il est à noter qu'une personne handicapée, membre du personnel administratif de l'Assemblée, a agi à titre de représentante des employés handicapés sur le groupe de travail. Enfin, des consultations individuelles ont eu lieu auprès de personnes handicapées travaillant à l'Assemblée afin d'établir les mesures qui, selon ces personnes, pouvaient bonifier leur inclusion au sein de l'organisation.

# Développement durable

Certaines mesures soulevées dans ce plan d'action correspondent également à des actions qui soutiennent le développement durable. Ainsi, l'icône ci-contre permet de connaître quelles mesures sont à la fois associées au plan d'action pour l'inclusion des personnes handicapées et au Plan de développement durable 2019-2023 de l'Assemblée nationale.

# Obstacles et mesures planifiées pour la période 2021-2023

Les tableaux des pages suivantes font état des obstacles à l'inclusion des personnes handicapées, qui ont été établis par les membres du groupe de travail. Ces obstacles sont regroupés sous des objectifs généraux et sont accolés à des mesures spécifiques qui permettent, d'une part, de réduire les obstacles reconnus et, d'autre part, d'atteindre les objectifs définis. De plus, la lectrice ou le lecteur peut y trouver les indicateurs de réussite des objectifs, les directions responsables de chaque mesure de même que les échéances fixées pour mettre en place chacune de ces mesures.

## **Objectif 1 :** Mettre en place un moyen permettant aux personnes handicapées de faire part de leurs commentaires concernant leur inclusion à l'Assemblée nationale

**Indicateur** : Une personne-ressource a été désignée pour recueillir les commentaires des personnes handicapées et cette désignation a été annoncée à l'ensemble du personnel administratif.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **1.1)** Les commentaires des personnes handicapées ne sont pas tous reçus par une même personne, rendant difficiles leur compilation et leur suivi. | **A)** Désigner une personne responsable de la réception des commentaires des personnes handicapées et en assurer le suivi. | DRH | Septembre 2021 |
| | **B)** Annoncer à l'ensemble du personnel administratif l'identité de cette personne, les rôles qui lui sont confiés et la manière de la contacter. | DRH | Septembre 2021 |

## **Objectif 2 :** Prendre en compte la réalité d'une personne handicapée lors de son accueil dans un nouveau poste

**Indicateur** : Les trois mesures prévues ont été réalisées.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **2.1)** Le processus d'adaptation du poste de travail d'une personne handicapée n'est pas fluide | **A)** Lors de l'accueil d'une nouvelle ressource, ajouter une étape à l'aide-mémoire utilisé, qui est nécessaire au bien-être de la personne, comme l'évaluation de son poste de travail dès la première semaine de son arrivée. Évaluer, entre autres, l'accessibilité des équipements de travail, des dispositifs d'urgence (p. ex. : cartons pour les mesures d'urgence), du mobilier, des fournitures de bureau et des différents lieux d'intérêt sur l'étage (salle de bains, salle de dîner, etc.). Évaluer également la nécessité de faire installer une porte à ouverture automatique sur l'étage, si nécessaire. | DRH | Septembre 2021 |
| | **B)** Réviser les procédures liées à une demande d'adaptation d'un poste de travail afin de fournir le matériel demandé aussi rapidement que possible (p. ex. : matériel informatique adapté, mobilier adapté, etc.). | DRH (CEN et DGIRM, en soutien) | Septembre 2021 |

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **2.2)** La procédure d'évacuation des personnes handicapées en cas d'urgence est méconnue. | **A)** Ajouter l'information sur la procédure d'évacuation à l'aide-mémoire utilisé lors de l'accueil d'une personne handicapée. Les directions doivent s'assurer notamment d'informer la sécurité afin de tenir à jour le registre des personnes handicapées ainsi que leur accompagnatrice ou accompagnateur. | DRH | Septembre 2021 |

## **Objectif 3 :** Augmenter le niveau de connaissance du personnel concernant la réalité des personnes handicapées

**Indicateur** : Des moyens de sensibilisation ont été déployés au moins à deux reprises, chaque année.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **3.1)** Le personnel et les gestionnaires connaissent mal la réalité des personnes ayant une incapacité, ce qui peut nuire aux interactions. | **A)** Sensibiliser le personnel et les gestionnaires à la réalité des personnes handicapées, notamment en participant à la Semaine québécoise des personnes handicapées et en diffusant le présent plan d'action. | DRH | Chaque année |
| **3.2)** Il y a souvent omission de prendre en compte l'accessibilité physique des lieux lors de réunions ou d'événements, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des lieux de travail. | **A)** Préparer et diffuser du contenu d'information visant à outiller les gestionnaires et le personnel lorsque vient le temps de choisir des lieux accessibles lors de réunions ou d'événements, à l'intérieur ou à l'extérieur des lieux de l'Assemblée (p. ex. : rencontre de travail, formation ou conférence, party de Noël, dîner d'équipe, etc.). | DRH | Septembre 2021, puis en continu |

## **Objectif 4 :** Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées au sein du personnel administratif de l'Assemblée

**Indicateur** : En mars 2023, les personnes handicapées composent 2 % de l'effectif total du personnel administratif.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **4.1)** Il est difficile d'augmenter la proportion de personnes handicapées au sein du personnel administratif. | **A)** Repérer les candidatures de personnes handicapées afin d'assurer un suivi général et plus spécifique de ces candidatures auprès des gestionnaires. | DRH | Septembre 2021, puis en continu |
| | **B)** Porter une attention particulière aux candidates et candidats ayant déclaré avoir besoin de moyens d'adaptation pour effectuer une évaluation pré embauche et communiquer avec les gestionnaires pour les accompagner dans la mise en place de ces moyens. | DRH | Septembre 2021, puis en continu |
| | **C)** Procéder à une veille des meilleures pratiques gouvernementales en matière d'embauche des personnes handicapées, consigner les informations récoltées dans un document et mettre en œuvre les nouvelles initiatives retenues à la suite de l'analyse des pratiques recensées. | DRH | Septembre 2021, puis annuellement |
| | **D)** Établir des liens avec des organisations dont la mission est de soutenir les personnes handicapées dans leurs recherches d'emploi afin, notamment, d'y afficher les postes à pourvoir. | DRH | Mars 2022 |

## **Objectif 5 :** Améliorer l'accès aux lieux et aux équipements des personnes handicapées

**Indicateur** : Aucun commentaire négatif n'a été enregistré par la personne-ressource chargée de recueillir les commentaires des personnes handicapées concernant l'inaccessibilité d'un lieu ou d'un équipement entre mars 2021 et mars 2023. Lorsqu'un commentaire a été formulé, une solution de rechange satisfaisante a été proposée à la requérante ou au requérant pour lui donner accès à un lieu ou à un équipement.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **5.1)** La réalité des personnes handicapées n'est pas toujours prise en compte lors des travaux d'installation, de rénovation ou de construction, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments. **DURABLE 1.1.1** | **A)** Diffuser un document, destiné aux personnes responsables de l'installation, de la rénovation ou de la construction, stipulant les éléments qui doivent être pris en compte pour s'assurer de respecter la réalité de toute personne handicapée, peu importe son incapacité. | DGIRM | Mars 2022 |
| **5.2)** Les rampes d'accès pour les personnes à mobilité réduite ne sont pas toutes conformes. **DURABLE 1.1.1** | **A)** Évaluer l'ampleur des travaux de réfection des rampes et consigner ces travaux dans le plan d'investissement. | DGIRM | Mars 2023 |
| **5.3)** Les stationnements réservés aux personnes handicapées sont mal indiqués et leurs conditions d'utilisation sont mal connues. | **A)** Déterminer les stationnements réservés aux personnes handicapées en y installant des panneaux de signalisation. | DGIRM | Juin 2021 |
| | **B)** S'assurer que la DSAN et la DCEV ont la même compréhension des conditions d'utilisation des stationnements réservés aux personnes handicapées et en informer le personnel de l'accueil et de la sécurité. | DSAN<br>DCEV | Juin 2021 |

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **5.4)** Le mauvais déneigement de certaines portes occasionne de nombreux désagréments pour les personnes à mobilité réduite (difficulté d'accéder au lieu de travail ou de le quitter, incapacité de modifier l'itinéraire du transport adapté à temps, etc.). | **A)** Informer les personnes responsables du déneigement de la nécessité de dégager certaines portes en priorité, notamment les portes 43, 50 et 51. | DGIRM | Septembre 2021 |
| **5.5)** Il n'y a pas de tables de pique-nique adaptées pour les fauteuils roulants au salon Vert.<br>**DURABLE 1.1.2** | **A)** Installer au moins une table à pique-nique adaptée aux fauteuils roulants. | DGIRM | Juin 2021 |
| **5.6)** Certains équipements (p. ex. : téléphone à l'entrée d'un étage, cartons pour les mesures d'urgence, distributeurs de désinfectant à mains, etc.) sont trop hauts pour être accessibles à une personne en fauteuil roulant ou à une personne de petite taille. | **A)** Évaluer l'accessibilité des équipements installés dans chaque direction de l'Assemblée et prioriser les modifications à faire (si nécessaire) en fonction du nombre de personnes handicapées susceptibles d'accéder à ces lieux. | DGIRM | Mars 2022 |
| | **B)** Réinstaller adéquatement les téléphones et les autres équipements reconnus comme étant inaccessibles aux personnes handicapées dans les endroits les plus fréquentés de l'Assemblée (pavillon d'accueil, DRH, etc.). | DGIRM | Mars 2023 |

## Objectif 6 : Faire en sorte que les fermetures de portes aient le moins d'impact possible sur les personnes handicapées

**Indicateur** : Aucun commentaire négatif concernant la mauvaise gestion des fermetures de portes n'a été enregistré de mars 2021 à mars 2023 par la personne-ressource chargée de recueillir les commentaires des personnes handicapées.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **6.1)** La fermeture des portes extérieures peut être difficile par un mauvais déneigement ou des chutes de glace et occasionner de nombreux désagréments pour certaines personnes handicapées (difficulté d'accéder au lieu de travail, incapacité de modifier l'itinéraire du transport adapté à temps, etc.).. | **A)** S'assurer que la procédure à suivre lors de la fermeture d'une porte est parfaitement respectée et que tout le personnel de la DSAN est formé concernant l'utilisation de cette procédure. | DSAN | Septembre 2021 |
| | **B)** Ajuster la procédure à suivre lors de la fermeture d'une porte afin que les personnes handicapées soient informées de la fermeture d'une porte au moins une heure à l'avance dans la mesure du possible. Former tout le personnel de la DSAN à l'utilisation de cette procédure. | DSAN | Septembre 2021 |

## **Objectif 7 :** S'assurer que les biens ou les services que l'Assemblée loue ou achète sont accessibles aux personnes handicapées

**Indicateur** : Les mesures prévues ont été réalisées.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **7.1)** Les biens et les services que l'Assemblée nationale loue ou achète peuvent présenter des difficultés quant à leur accès ou à leur utilisation par les personnes handicapées.<br><br>**DURABLE 3.1.1** | **A)** S'assurer d'une compréhension commune des engagements de l'Assemblée quant à l'approvisionnement accessible en produisant et en diffusant aux directions une note d'information (p. ex. : courriel) concernant les principes généraux en cette matière. | DRFAV | Septembre 2021 |
| | **B)** Ajouter au guide administratif de gestion contractuelle les bonnes pratiques d'approvisionnement en matière d'accessibilité et effectuer des rappels. Diffuser le guide aux directions lors de sa parution. | DRFAV | Mars 2022 |
| **7.2)** Les aires de restauration sont éloignées de certains bâtiments, rendant l'accès difficile à certaines personnes handicapées. | **A)** Mener une analyse de marché quant à l'installation de machines distributrices de nourriture dans certains bâtiments de l'Assemblée. | Direction des restaurants | Mars 2023 |

## **Objectif 8 :** Inviter davantage d'entreprises adaptées à soumissionner lors d'appel d'offres sur invitation

**Indicateur** : Une liste d'entreprises adaptées et qualifiées en ce domaine, certifiées par le Conseil québécois des entreprises adaptées (CQEA), a été dressée, puis diffusée aux responsables des achats.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **8.1)** Les personnes handicapées sont sous-représentées au sein des entreprises auxquelles l'Assemblée attribue des contrats.<br><br>**DURABLE 3.1.2** | **A)** Dresser une liste d'entreprises adaptées, certifiées par le CQEA, qui offrent des services dont l'Assemblée pourrait avoir besoin. Diffuser la liste aux responsables des achats et informer ces personnes du désir de l'Assemblée d'octroyer davantage de contrats à des entreprises qualifiées en ce domaine. | DRFAV | Mars 2022 |

## **Objectif 9 :** Améliorer l'accès aux documents diffusés par l'Assemblée nationale

**Indicateur** : Réussir à donner suite à toutes les demandes d'accessibilité reçues.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **9.1)** Certains documents (p.ex. : politiques, directives, etc.) destinés autant au public qu'au personnel administratif ne sont pas accessibles aux personnes handicapées, ce qui représente un obstacle à l'information ou aux communications. | **A)** Diffuser sur le portail un document de référence permettant de sensibiliser et d'informer le personnel quant à la création de contenu accessible. | DCEV | Mars 2022 |
| | **B)** À la demande d'une personne handicapée, fournir à cette personne le ou les documents demandés en format accessible ou, dans l'impossibilité de le faire, lui fournir autrement l'information souhaitée. | DCEV | En continu |
| | **C)** Dans une perspective d'amélioration continue, se doter d'une procédure afin de compiler à un même endroit les requêtes reçues dans chaque direction concernant l'accessibilité des documents. Ces statistiques doivent être publiées dans la reddition de compte annuelle liée à ce plan d'action. | DCEV | Septembre 2021, puis en continu |
| **9.2)** Certaines campagnes promotionnelles, qu'elles soient sur le Web ou sur support-papier, ne sont pas accessibles aux personnes handicapées. | **A)** Former le personnel responsable de la création des campagnes sur l'application standard de l'accessibilité aux sites Web (SGQRI) du Secrétariat du Conseil du trésor. | DCEV | Mars 2023 |

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **9.3)** L'accessibilité aux sites Internet et intranet, aux sites satellites et au Canal de l'Assemblée est limitée pour les personnes handicapées. | **A)** S'assurer qu'un audit annuel, portant sur l'accessibilité au site Internet de l'Assemblée et réalisé par le Service du Web et du graphisme, propose et/ou effectue les corrections nécessaires. | DCEV | Mars 2022, puis annuellement |
| | **B)** Lors de nouveaux projets, s'assurer que la question de l'accessibilité au Web est prise en compte par les équipes projet. | DCEV<br>CEN | Mars 2022, puis en continu |
| | **C)** Offrir une formation aux conceptrices et concepteurs de logiciels sur les critères d'accessibilité Web afin de répondre aux besoins des personnes handicapées (programmation accessible). | CEN | Septembre 2021 |
| | **D)** Poursuivre l'analyse de faisabilité concernant l'accessibilité au Canal de l'Assemblée (une telle analyse est déjà entamée). | CEN | N/A |

## **Objectif 10 :** S'assurer que les personnes handicapées qui fréquentent l'Assemblée sont servies le mieux possible

**Indicateur** : Le personnel de l'accueil et celui de la sécurité ont été formés sur le service à la clientèle adapté aux personnes handicapées.

| OBSTACLE | MESURE | RESPONSABLE | ÉCHÉANCE |
|---|---|---|---|
| **10.1)** Face à la variété d'incapacités qui existe, il est parfois difficile pour le personnel de première ligne (personnel de la sécurité et personnel à l'accueil) de répondre adéquatement aux besoins de toutes les personnes handicapées. | **A)** Former le personnel de l'accueil et celui de la sécurité sur le service à la clientèle adapté aux personnes handicapées. | DCEV<br>DSAN | Mars 2022, puis annuellement |

# BILAN DES MESURES RÉALISÉES AVANT 2021

Comme il s'agit du tout premier plan d'action pour l'inclusion des personnes handicapées de l'Assemblée, aucun bilan des mesures réalisées par le passé n'est disponible. Bien que certaines mesures aient été adoptées ponctuellement au fil des années afin de faciliter l'inclusion des personnes handicapées, elles n'ont pas fait l'objet d'un suivi officiel.

# QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur ce plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés à la responsable du plan d'action, aux coordonnées suivantes :

*Katherine Morissette-Lavoie*
*Chef d'équipe, Service de l'attraction et de la gestion des talents*
*418 644-5444, poste 70999*

Katherine.Morissette-Lavoie@assnat.qc.ca