

Rapport d'étape

Plan sur l'accessibilité – PJCCI

Décembre 2023

Renseignements généraux

Le présent rapport d'étape (le « **Rapport** ») portant sur la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité (le « **Plan** ») s'inscrit dans le cadre du travail que nous avons réalisé afin d'identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

La Société

Les Ponts Jacques Cartier et Champlain Incorporée (la « **Société** ») est responsable du pont Jacques-Cartier, du pont Champlain d'origine (en déconstruction), de l'Estacade, du pont de contournement de l'Île des Sœurs, des sections fédérales de l'autoroute Bonaventure et du pont Honoré-Mercier, ainsi que du tunnel de Melocheville. Nos activités comprennent la gestion, l'entretien et la réfection de ces infrastructures. Nous avons comme mission de veiller à la sécurité et à la pérennité de ces infrastructures et d'assurer la mobilité des usagers. Notre vision est d'agir comme chef de file en gestion d'infrastructures d'envergure, à titre d'expert innovant, de leader en mobilité, et d'acteur social et urbain.

La Société et l'accessibilité

L'engagement social, l'inclusion et l'égalité font partie intégrante de nos valeurs. À titre de gestionnaire d'infrastructures d'importance pour le Grand Montréal, nous considérons primordial de participer aux efforts visant à promouvoir et à favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à identifier, éliminer et prévenir les obstacles dans nos politiques et pratiques.

Processus de rétroaction

Afin de soutenir nos démarches en matière d'accessibilité, la rétroaction que vous pourriez nous fournir sur la mise en œuvre du Plan et sur les obstacles à l'accessibilité sera essentielle et prise en considération.

Le Directeur principal, Affaires juridiques et Ressources humaines et Secrétaire corporatif, est le responsable désigné en matière d'accessibilité. Il reçoit la rétroaction fournie à la Société en matière d'accessibilité. Pour en savoir davantage sur la façon de nous soumettre de la rétroaction, veuillez consulter notre description du processus de rétroaction, qui se trouve à la suite du Rapport.

Communiquer avec nous en lien avec l'accessibilité

Pour obtenir le Plan, le Rapport ou la description de notre processus de rétroaction dans un autre format, veuillez communiquer avec nous par l'un ou l'autre des moyens suivants :

Les Ponts Jacques Cartier et Champlain Incoroporée

1225, rue Saint-Charles Ouest, 5e étage
Longueuil, QC J4K 0B9

Téléphone : 450 651-8771

Formulaire sur notre site Internet : <https://jacquescartierchamplain.ca/fr/nous-joindre/>

Courriel : accessible@pjcci.ca

Consultations

Dans le but de préparer le Rapport, nous avons sollicité les commentaires de la communauté sur le Plan, ainsi que sur nos activités et nos pratiques.

Pour ce faire, nous avons mis en place un sondage en ligne, qui a été partagé à nos abonnés, sur notre site Internet, ainsi que sur nos réseaux sociaux. Le sondage s'est conclu le 24 novembre 2023.

Les commentaires reçus dans le cadre des consultations nous ont été utiles pour supporter la mise en œuvre et les améliorations du Plan et de nos efforts en matière d'accessibilité.

Emploi

Nous sommes déterminés à développer une main-d'œuvre diversifiée et à mettre en place un environnement de travail inclusif et respectueux.

Nos préoccupations quant à l'accessibilité dans le domaine de l'emploi portent sur toutes les étapes du parcours professionnel d'un employé, incluant notamment le recrutement, l'embauche et l'intégration.

Pour la période de référence, une formation ayant pour thème la réalisation des entrevues de sélection attractives et inclusives a été donnée aux gestionnaires de la Société. De plus, un guide portant sur les bonnes pratiques de recrutement pour recruter sans discriminer a été diffusé aux gestionnaires de la Société.

La Société accompagne ses employés afin de leur offrir un milieu de travail adapté à leur situation et à leurs besoins, que ce soit sur le plan de leur espace de travail, de l'avancement et du perfectionnement professionnel ou encore en ce qui concerne le retour au travail. Lorsque des besoins particuliers sont identifiés, la Société a pris et prendra les mesures appropriées pour répondre aux besoins individuels et s'assurer que les conditions d'emploi sont adaptées à la situation.

Des mesures de flexibilité des horaires et de mode hybride de travail sont en place et disponibles afin de répondre aux besoins individuels.

Par ailleurs, la Société prévoit publier les options d'ergonomie disponibles à même le système d'exploitation Microsoft Windows afin de mieux informer les membres du personnel des outils de travail adaptés accessibles. Également, la Société a testé et a installé un logiciel de narration dans son portefeuille de logiciels autorisés pour adapter le travail de certains employés.

Des ateliers de formation portant sur les biais inconscients dans le milieu de travail ainsi que sur le leadership inclusif en milieu de travail ont été offerts aux membres du personnel. Ces ateliers ont permis, d'une part, d'apprendre à reconnaître et à gérer les biais inconscients dans le milieu de travail et d'autre part, de comprendre l'importance du leadership inclusif en milieu de travail, sans égard à la fonction occupée, ses avantages pour la productivité et la motivation. Cela s'insère parmi les initiatives ayant pour but d'outiller et de sensibiliser l'ensemble des membres de l'organisation sur l'équité, la diversité et l'inclusion.

Nous poursuivrons nos réflexions quant à des façons de continuer à informer et à sensibiliser nos employés sur ces sujets.

Environnement bâti

La Société tient à ce que ses bureaux accessibles au public soient exempts d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.

En ce sens, pendant la période de référence, nous avons continué à travailler à adapter nos bureaux afin de les rendre plus accessibles. Par exemple, nous avons veillé à rendre les entrées à nos bureaux accessibles, en mettant en place des rampes d'accès. De plus, nous veillons à ce que toutes les entrées du nouvel édifice dédié à notre équipe d'opérations et entretien soient systématiquement nettoyées, déneigées avec épandage d'abrasifs afin de s'assurer que la rampe d'accès soit toujours accessible, été comme hiver.

Par ailleurs, au niveau de l'environnement de travail, chaque poste de travail est modifiable afin de répondre aux besoins des employés tant au niveau de l'ergonomie que des besoins spécifiques physiques. Ceci fait partie de la démarche d'ergonomie de la direction Santé et sécurité au travail.

Nous veillerons à poursuivre nos efforts en matière d'accessibilité dans le domaine de l'environnement bâti, afin de reconnaître, éliminer et prévenir des obstacles à l'intérieur et à l'extérieur de nos bureaux.

Communications

L'accès égal à l'information est essentiel et la Société désire contribuer à éliminer les obstacles dans ce domaine. Nous cherchons toujours à nous améliorer dans notre façon de véhiculer l'information de façon accessible à la communauté. Nos préoccupations à ce sujet portent tant sur la vulgarisation et le langage simple, clair et concis, que sur l'utilisation d'un langage inclusif et respectueux. Pendant la période visée, nos efforts se sont poursuivis afin de communiquer l'information de la manière la plus accessible, respectueuse et inclusive qui soit, en fonction des diverses clientèles cibles. Plus précisément, nous utilisons les pictogrammes normalisés de signalisation routière depuis décembre 2022 pour les usagers en mobilité active sur le pont Jacques-Cartier.

Par ailleurs, en réponse aux besoins exprimés suite à nos consultations, à l'effet que nous pourrions indiquer de façon plus claire la façon de communiquer avec la Société et de nous rejoindre pour que nous puissions répondre à leurs questions, nous avons travaillé sur des solutions qui permettent de répondre à ces besoins. Plus précisément, nous avons modifié la page d'accueil du site Internet de la Société afin de rendre le moyen pour nous joindre plus clair, par l'utilisation d'une couleur plus évidente.

Technologies de l'information et des communications

La façon de communiquer est indissociable des technologies permettant de rendre disponible l'information. Dans le cadre de nos consultations, quelques observations ont été faites à cet égard et nous ont permis d'identifier certains aspects que nous devons améliorer quant à nos technologies de l'information et des communications.

Par exemple, quelques usagers ont indiqué avoir rencontré divers enjeux en lien avec les alertes que nous publions sur les réseaux sociaux ou que nous envoyons par courriel concernant les événements majeurs sur les infrastructures. Quelques usagers ont mentionné que notre site Internet devrait être plus clair, afin de faciliter l'accès à l'information sur les différentes infrastructures.

La Société a porté une attention particulière aux observations soulevées lors de ces consultations. Nous avons travaillé à rendre plus accessible l'information pertinente sur notre site Internet. Plus précisément, nous avons réalisé une analyse du site Internet de la Société en fonction des normes d'accessibilité en vigueur. De plus, le Rapport annuel 2022-2023 de la Société a été mis en ligne en octobre 2023 en respectant les normes d'accessibilité en vigueur. Finalement, lors de la migration du système téléphonique, une revue complète de l'expérience client a été réalisée et le processus amélioré, notamment afin de réduire l'automatisation et rendre l'accès aux représentants de la Société plus facile.

Acquisition de biens, de services et d'installations

L'acquisition de biens, de services et d'installations accessibles est évidemment primordiale afin de progressivement éliminer les obstacles existants et prévenir les obstacles éventuels. C'est pourquoi les enjeux relatifs à l'accessibilité font partie des éléments que nous considérons en matière d'approvisionnement, dans un contexte de développement durable.

Nous nous assurons que les biens que nous acquérons sont adaptés aux utilisateurs à qui ils sont destinés et qu'ils répondent à leurs besoins particuliers, notamment en ce qui concerne nos employés. Par exemple, le mobilier de bureau que nous acquérons pour nos employés (notamment, les chaises et les bureaux) est adapté à chacun, de manière à leur permettre d'évoluer dans un milieu de travail confortable et tenant compte de leur situation.

En ce qui concerne plus particulièrement nos processus d'approvisionnement, pendant la période visée, nous avons veillé à rendre disponibles tous les documents contractuels pertinents à l'ensemble des soumissionnaires potentiels. Nous avons accordé une attention particulière à l'utilisation d'un langage le plus clair et accessible possible dans ces documents contractuels, compte tenu néanmoins de leur nature particulière et des informations techniques qu'ils peuvent comprendre.

Conception et prestation de programmes et de services

Comme mentionné dans le Plan, après avoir procédé à l'examen de nos politiques, programmes, pratiques et services, ce domaine ne s'applique pas aux activités et opérations de la Société.

Transport

Comme mentionné dans le Plan, après avoir procédé à l'examen de nos politiques, programmes, pratiques et services, ce domaine ne s'applique pas aux activités et opérations de la Société.

Description du processus de rétroaction

Le Directeur principal, Affaires juridiques et Ressources humaines et Secrétaire corporatif, est le responsable désigné en matière d'accessibilité.

Dans le cadre du travail réalisé afin d'identifier, éliminer et prévenir les obstacles, nous utiliserons la rétroaction qui sera fournie sur la mise en œuvre du Plan et sur les obstacles qui seront identifiés en lien avec nos politiques et nos pratiques. Cette rétroaction sera notamment considérée dans le cadre de l'élaboration de nos rapports d'étape, qui seront publiés à chaque année située entre les dates de publication des mises à jour du Plan.

Divers moyens sont mis à votre disposition pour nous fournir de la rétroaction :

Les Ponts Jacques Cartier et Champlain Incorporée

1225, rue Saint-Charles Ouest, 5e étage
Longueuil, QC J4K 0B9

Téléphone : 450 651-8771

Formulaire sur notre site Internet : <https://jacquescartierchamplain.ca/fr/nous-joindre/>

Courriel : accessible@pjcci.ca

Veillez noter qu'il est possible de nous fournir de la rétroaction de façon anonyme. Pour ce faire, vous pouvez transmettre votre rétroaction de manière anonyme par la poste au Directeur principal, Affaires juridiques et Ressources humaines et Secrétaire corporatif à l'adresse ci-dessus.

Bien que les façons privilégiées de nous soumettre de la rétroaction soient celles énoncées ci-dessus, il est possible de nous fournir de la rétroaction sur nos réseaux sociaux, par le biais de messages privés, en indiquant le terme « accessibilité » :

<https://twitter.com/pjcci>

<https://www.facebook.com/pontsjacquescartierchamplainbridges>

<https://www.linkedin.com/company/827089/admin/>

Rétroaction reçue – année 2023

Pour la période visée, la Société n'a reçu aucune rétroaction par l'entremise de son processus de rétroaction.