

# Plan d'action

à l'égard des personnes handicapées  
2017-2018



L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale requiert l'adoption d'un plan d'action annuel destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. À cet égard, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) définit une personne handicapée comme suit : 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. Pour plus d'information à ce sujet, nous vous invitons à consulter le site Internet de l'OPHQ : [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca).



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

### Contexte, contenu et but poursuivi par ce plan d'action

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, un premier plan d'action triennal a été adopté par La Financière agricole du Québec (FADQ) en 2005, puis un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a ensuite été produit annuellement. Par la mise à jour de ce plan d'action, la FADQ prend l'engagement d'éliminer ou de réduire les obstacles que pourraient rencontrer les personnes handicapées qui s'adressent à son organisation ou qui font partie des membres de son personnel.

Dans cette optique, la FADQ a identifié et rendu publique une série de mesures visant à rendre accessibles aux personnes handicapées ses programmes et services. La notion d'accessibilité englobait l'accès aux lieux physiques, les modes de communication adaptée, l'approvisionnement lors d'achat de biens et de services, ainsi que l'embauche de personnes handicapées.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées élaboré par la FADQ contient le suivi des mesures qui ont été entreprises pour éliminer ou prévenir les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées qui utilisent les installations et les services de l'organisation. Il contient également des mesures visant à assurer la sécurité des membres de son personnel ayant une limitation fonctionnelle, ainsi que des mesures visant à sensibiliser l'ensemble de ses employés aux actions déployées pour favoriser l'intégration des personnes handicapées. Ainsi, le présent plan d'action se divise en six sections :

1. Présentation de la FADQ;
2. Plan d'action 2017-2018;
3. Engagement de la FADQ;
4. Bilan des actions réalisées en 2016-2017;
5. Coordination des services aux personnes handicapées pour l'année 2017-2018;
6. Adoption du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018.



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

### Section 1 : Présentation de La Financière agricole du Québec

#### NOTRE MISSION

La FADQ a pour mission de soutenir et de promouvoir, dans une perspective de développement durable, le développement du secteur agricole et agroalimentaire, contribuant ainsi à l'essor économique du Québec et à la création d'emploi. Son mandat est de stimuler les investissements et de protéger les revenus, en vue de favoriser la réussite et la pérennité des entreprises agricoles. Dans la poursuite de cette mission, l'organisation attache donc une importance particulière au développement du secteur primaire.

Pour faire face aux risques financiers, économiques et climatiques, la FADQ offre une vaste gamme d'outils financiers. Indépendamment de leurs dimensions, de leurs secteurs d'activité et de leurs localisations sur le territoire du Québec, l'organisation met à la disposition des entreprises des produits et des services en matière de protection du revenu et d'assurances agricoles, d'investissement ainsi qu'en financement agricole et forestier. Enfin, elle administre des valeurs assurées de plus de 4,2 milliards de dollars et son portefeuille de prêts garantis atteint 4,8 milliards de dollars, ce qui représente près de la moitié du financement agricole au Québec.

#### NOTRE CLIENTÈLE

En tant qu'organisme québécois unique chargé de la gestion des outils financiers destinés au monde agricole et agroalimentaire, la FADQ entretient des relations d'affaires avec près de 25 000 entreprises agricoles et forestières. Elle procède régulièrement à l'évaluation de la satisfaction de sa clientèle au moyen de divers sondages, le plus récent ayant été réalisé en mars 2016. Celui-ci révèle que les entreprises agricoles sont satisfaites des services dispensés par la FADQ dans une proportion de 81 %.

#### NOTRE STRUCTURE

La FADQ est un organisme autonome dirigé par un conseil d'administration. Le président-directeur général assure la réalisation de la mission de l'organisation. Cette dernière est présente dans toutes les régions du Québec, avec un réseau de centres et de comptoirs de services assurant la gestion de la majorité des programmes et des services offerts. Le siège social localisé sur la Rive-Sud de Québec regroupe, depuis septembre 2005, l'ensemble des unités administratives centrales, représentant 279 employés.

#### NOTRE EFFECTIF

Au 31 mars 2017, l'effectif<sup>1</sup> de la FADQ totalisait 564 employés, dont 288 étaient affectés directement au service à la clientèle, et ce, partout sur le territoire québécois. La proportion de personnes handicapées au sein de l'effectif de la Financière agricole est de 1,24 %.

<sup>1</sup> Inclut les employés réguliers, occasionnels et saisonniers; exclut les étudiants et les stagiaires.



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

### Section 2 : Plan d'action 2017-2018

#### PRIORITÉ 1 : ACCESSIBILITÉ DES BUREAUX DE LA FADQ

**Difficultés / obstacles anticipés ou identifiés :** L'accessibilité du lieu et du poste de travail peuvent devenir un obstacle s'ils ne répondent pas d'emblée aux particularités entourant les limitations fonctionnelles d'une personne handicapée.

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Effectuer, lorsque requis, les améliorations pertinentes et raisonnables dans les établissements où les employés et la clientèle handicapée auraient des besoins spécifiques.	En continu	Mélanie Giguère, Direction des ressources financières et matérielles (DRFM)	Nombre d'améliorations faites / Nombre total de demandes
Réaliser les travaux d'adaptation des lieux et du poste de travail pour un employé ayant une ou plusieurs limitations fonctionnelles.	En continu	Mélanie Giguère, DRFM	Nombre d'adaptations faites / Nombre total de demandes

#### PRIORITÉ 2 : ACCÈS GÉNÉRAL À NOS SERVICES

**Difficultés / obstacles anticipés ou identifiés :** L'accessibilité des documents, des services au public et des mesures d'accommodements offerts peuvent faire l'objet de plaintes s'ils n'ont pas été adaptés afin de répondre aux besoins spécifiques d'une personne handicapée.

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Assurer un suivi des plaintes auprès de la clientèle handicapée.	En continu	Élizabeth Grenier, Vice-présidence à la clientèle (VPC)	Nombre de suivis faits / Nombre de plaintes reçues
Offrir, sur demande, les services d'un interprète, lorsque requis.	En continu	Ève Boissonneault, Bureau du président-directeur général et des communications (BPDGC)	Nombre de demandes répondues / Nombre total de demandes
Fournir, sur demande, les documents informatifs destinés au grand public (dépliants, brochures, etc.) dans des modes adaptés aux besoins spécifiques des personnes handicapées (support audio, gros caractères, fichier électronique, braille, etc.).	En continu	Ève Boissonneault, BPDGC	Nombre de documents adaptés / Nombre de documents demandés



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

### Section 2 : Plan d'action 2017-2018

**Difficultés / obstacles anticipés ou identifiés :** L'accessibilité des documents, des services au public et des mesures d'accommodement offerts peuvent faire l'objet de plaintes s'ils n'ont pas été adaptés afin de répondre aux besoins spécifiques d'une personne handicapée.

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Fournir, sur demande, les documents administratifs destinés à la clientèle (formulaires, contrats, documents d'information sur les programmes, etc.) dans des formats adaptés aux besoins spécifiques des personnes handicapées (support audio, gros caractères, fichier électronique, braille, etc.).	En continu	Ève Boissonneault, BPDGC	Nombre de documents rendus disponibles / Nombre total de demandes

**Difficultés / obstacles anticipés ou identifiés :** Les mesures d'accessibilité inscrites dans le plan d'action de la FADQ demeurent méconnues de la population et des membres de son personnel.

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Rendre public le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 par l'entremise du site Web de la FADQ.	Juin 2017	Ève Boissonneault, BPDGC	Diffusion du plan d'action sur le site Internet de la FADQ

### PRIORITÉ 3 : EMBAUCHE OU RÉINTÉGRATION EN EMPLOI

**Difficultés / obstacles anticipés ou identifiés :** Les personnes handicapées représentent une faible proportion de l'effectif de la FADQ.

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Présenter, en priorité et lorsque possible, les candidatures des personnes handicapées sur les banques de personnes qualifiées et correspondant à l'emploi à combler.	En continu	Annie Jacques, Direction des ressources humaines (DRH)	Nombre de personnes handicapées recrutées / Nombre total de personnes recrutées à la FADQ
Sensibiliser et favoriser l'embauche d'étudiants handicapés	En continu	Annie Jacques, DRH	Nombre d'étudiants handicapés embauchés à la FADQ



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

### Section 2 : Plan d'action 2017-2018

**Difficultés / obstacles anticipés ou identifiés** : Les personnes handicapées demeurent peu nombreuses sur les banques de personnes qualifiées émises à la suite de processus de qualification.

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Veiller à ce que les moyens d'évaluation soient adaptés aux besoins des personnes handicapées lors de la tenue de processus de qualification de recrutement ou de promotion.	En continu	Annie Jacques, DRH	Nombre d'adaptations faites / Nombre total de demandes

**Difficultés / obstacles anticipés ou identifiés** : Les gestionnaires se prévalent peu du *Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées* (PDEIPH).

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Informers les gestionnaires de la possibilité d'accueillir une ou un stagiaire dans le cadre du PDEIPH.	Annuellement	Mélanie Nadeau, DRH	Nombre de demandes de stages faites par la FADQ dans le cadre du PDEIPH

#### PRIORITÉ 4 : SENSIBILISATION DU PERSONNEL

**Difficultés / obstacles anticipés ou identifiés** : Le personnel de la FADQ peut manquer d'information en lien avec la réalité vécue par les personnes handicapées.

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Sensibiliser, lors de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> , l'ensemble du personnel à l'importance d'intégrer à part entière les personnes handicapées au sein de l'organisation et de la société québécoise.	1 <sup>er</sup> au 7 juin 2017	Mélanie Nadeau, DRH	Activité de communication effectuée
Rendre accessible aux membres du personnel, par le biais de l'intranet, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018	Juin 2017	Mélanie Nadeau, DRH	Diffusion du plan d'action dans l'intranet de la FADQ





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

### Section 2 : Plan d'action 2017-2018

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Référer, si requis, les gestionnaires et les employés à l'information contenue dans la section <i>Comment accueillir et servir une personne ayant une incapacité</i> se trouvant sur le site Internet de l'OPHQ.	En continu	Mélanie Nadeau, DRH	Nombre de gestionnaires référés au site Internet de l'OPHQ / Nombre de demandes d'information reçues

#### PRIORITÉ 5 : APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES

**Difficultés / obstacles anticipés ou identifiés :** Les limitations fonctionnelles ou les besoins spécifiques des personnes handicapées peuvent être omis lors d'achat ou de location de biens ou de services.

OBJECTIFS	RÉALISATION	RESPONSABLE	INDICATEURS
Tenir compte lors de l'approvisionnement en biens et en services des limitations fonctionnelles et des besoins spécifiques des personnes handicapées, lorsque requis.	En continu	Mélanie Giguère, DRFM	Nombre de plaintes reçues à l'égard de l'achat ou de la location de biens ou de services ne tenant pas compte des limitations fonctionnelles d'une personne handicapée.
Faire affaire, lorsque possible, avec des fournisseurs embauchant des personnes handicapées lors de l'acquisition de biens et de services, et ce, dans le respect des procédures et des règles de la fonction publique.	En continu	Mélanie Giguère, DRFM	Nombre de contrats signés avec ces fournisseurs



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

### Section 3 et 4 : Engagement de la FADQ et bilan des actions réalisées

#### ENGAGEMENT DE LA FADQ

La FADQ est soucieuse d'assurer un service de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Étant donné l'importance et l'impact des programmes qu'elle gère et qu'elle offre aux producteurs agricoles, il est essentiel que tous y aient accès et en comprennent les implications en toute équité.

L'application des mesures énumérées dans ce plan d'action, ainsi que toutes autres actions jugées pertinentes à l'égard des personnes handicapées, demande une action concertée de la part du personnel de l'organisation. Comme il s'agira de demandes occasionnelles, il apparaît pertinent et efficace pour les autorités de la FADQ qu'une personne spécialisée puisse intervenir rapidement auprès d'un client ou d'un membre du personnel ayant des limitations fonctionnelles et que cette personne effectue annuellement une révision des mesures de sécurité et de prévention afin d'assurer tant aux personnes handicapées qu'à l'ensemble du personnel un milieu de travail sécuritaire. Ce rôle est confié à la coordonnatrice de ce dossier.

En élaborant un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et en désignant une coordonnatrice pour ce dossier, les autorités de l'organisation s'engagent à assurer à sa clientèle ainsi qu'à son personnel ayant des limitations fonctionnelles, l'accès à ses produits et services dans le respect des principes d'équité et d'autonomie.

#### BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2016-2017

##### PRIORITÉ 1 : ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

###### Résultats pour 2016-2017 :

- Le poste de travail de la réception du siège social a été adapté pour répondre aux besoins de l'employée qui a des limitations auditives.

###### Précisions :

Les établissements de la FADQ répondent tous aux exigences minimales requises par la Régie du bâtiment du Québec, et ce, dans le souci de faciliter l'accès des personnes handicapées au siège social et aux centres de services. Ainsi, pour l'ensemble des établissements de la FADQ, les personnes handicapées peuvent bénéficier :

- D'un ou des espaces de stationnement réservés;
- De l'accessibilité architecturale des lieux (ascenseurs, toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite, etc.);
- D'une signalisation visuelle;
- D'un service d'accueil à la clientèle.

Le plan des mesures d'urgence a également été mis à jour en octobre 2016 et prévoit une équipe de moniteurs pour les cas particuliers, lesquels sont formés et dédiés à accompagner toute personne handicapée ou nécessitant une attention particulière (troubles cardio-respiratoires, femmes enceintes, phobies, etc.) pour les diriger vers les sorties d'urgence en cas d'évacuation de l'édifice.

De plus, lors de la tenue d'appels d'offres pour de nouveaux locaux ou lors du réaménagement de ses espaces de travail, les autorités de la FADQ portent une attention particulière aux opportunités d'accroître les aménagements adaptés. Aussi, la clientèle peut bénéficier des services des conseillères et conseillers de la FADQ à domicile, puisque ces derniers peuvent se déplacer dans les entreprises. Ce service facilite ainsi grandement l'accès des personnes handicapées à la FADQ.





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

### Section 4 : Bilan des actions réalisées

Enfin, des services d'ergonomie permettant l'ajustement d'un poste de travail sont offerts dans tous les établissements de la FADQ.

#### PRIORITÉ 2 : ACCÈS GÉNÉRAL À NOS SERVICES

##### Résultats pour 2016-2017 :

- Aucune plainte de la part de la clientèle handicapée n'a été enregistrée;
- Aucune demande d'adaptation des documents informatifs ainsi que des documents administratifs n'a été formulée;
- Aucune demande liée aux services d'un interprète n'a été faite.

##### Précisions :

Le site Web de la FADQ contient une page dédiée spécifiquement à l'accessibilité Web. De même, les informations contenues sur le site Internet de la FADQ sont accessibles dans les navigateurs vocaux, les lecteurs d'écrans et les plages en braille.

Par ailleurs, il est mentionné dans les dépliants et sur le site Web de la FADQ qu'une personne handicapée peut bénéficier, sur demande, de la documentation en médias adaptés ou obtenir de l'assistance si la personne éprouve des difficultés à remplir les formulaires mis en ligne. Dans cette optique, les membres du personnel de la FADQ ont été informés de la possibilité d'offrir les services d'un interprète en cas de besoin. Néanmoins, une conseillère ou un conseiller de l'organisation peut se rendre chez un client présentant un handicap auditif. Enfin, tous les documents *informatifs* dédiés au grand public ainsi que tous les documents *administratifs* destinés à la clientèle peuvent être fournis, sur demande, dans un format adapté aux besoins de la personne handicapée.

#### PRIORITÉ 3 : EMBAUCHE OU RÉINTÉGRATION EN EMPLOI

##### Résultats pour 2016-2017:

- Les candidatures des personnes handicapées inscrites dans une banque de personnes qualifiées sont présentées en priorité aux gestionnaires;
- Aucun projet d'emploi n'a été présenté par un gestionnaire dans le cadre du PDEIPH;
- Aucune demande d'adaptation des moyens d'évaluation n'a été faite.

##### Précisions :

Lors d'une démarche de recrutement ou dans le cadre d'une promotion, la Direction des ressources humaines présente en priorité les candidatures des personnes handicapées inscrites dans une banque de personnes qualifiées au gestionnaire concerné.



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

### Section 4 : Bilan des actions réalisées

#### **PRIORITÉ 4 : SENSIBILISATION DU PERSONNEL**

##### **Résultats pour 2016-2017 :**

- Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées est disponible dans l'intranet de la FADQ;
- La promotion de la *Semaine québécoise des personnes handicapées 2016* a été faite auprès des membres du personnel.

##### **Précisions :**

Le dépôt, dans l'intranet de la FADQ, du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été annoncé par le biais d'un article paru dans le journal interne *L'Expresso*. Le même moyen de communication a été utilisé afin de promouvoir la *Semaine québécoise des personnes handicapées 2016* auprès de l'ensemble des employés de la FADQ, et ce, en plus des affiches qui ont été apposées dans les établissements.

#### **PRIORITÉ 5 : APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES**

##### **Résultat pour 2016-2017 :**

- La FADQ est en relations d'affaires, lorsque possible, avec des fournisseurs qui eux-mêmes ont recours aux personnes handicapées pour leur prestation de services. Cette année, la FADQ a fait affaire avec deux fournisseurs qui emploient des personnes handicapées.

##### **Précisions :**

Dans le respect des orientations gouvernementales, ainsi que des règles et des procédures qui en découlent, les autorités de l'organisation ont le souci de conclure des ententes avec des fournisseurs embauchant des personnes handicapées lors de l'acquisition de biens et de services.



## Plan d'action à l'égard des personnes handicapées Section 5 et 6 : Coordination des services et adoption du plan d'action 2017-2018

### COORDONNÉES DE LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA COORDINATION DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Madame Mélanie Nadeau  
Conseillère en gestion des ressources humaines  
Direction des ressources humaines

La Financière agricole du Québec  
1400, boulevard Guillaume-Couture, 4<sup>e</sup> étage  
Lévis (Québec) G6W 8K7  
Courriel : melanie.nadeau@fadq.qc.ca  
Téléphone : 418 834-6867, poste 6551  
Télécopieur : 418 834-3955

### ADOPTION DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 a été adopté par le président-directeur général.

Ernest Desrosiers

2017-05-30

*ERNEST DESROSIERS*  
Président-directeur général

Date