



Commission  
des services  
juridiques  
Administration

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

### Bilan des mesures réalisées en 2021-2022

Obstacles	Objectifs	État de réalisation et commentaires
Faible connaissance des besoins des personnes handicapées et de la manière d'y répondre	Sensibiliser et outiller les centres régionaux dans le but d'améliorer leurs services aux personnes handicapées	<p>En avril 2021, la Commission a diffusé une série de vidéos et capsules de formation faites par l'Office des personnes handicapées à ses employés, ainsi qu'aux centres régionaux. Il s'agissait d'une formation en ligne dont le but était de développer les connaissances du personnel en contact direct avec le public sur les meilleures pratiques à adopter pour mieux accueillir les personnes handicapées. Il y avait également un vidéo visant à mieux faire connaître les effets réels des services offerts par l'Office. Dans certains cas, les centres régionaux ont discuté de ces capsules lors de leurs réunions de direction, afin d'améliorer leur service à la clientèle aux personnes handicapées.</p> <p>En juin 2021, la responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a participé à une séance d'information donnée par l'Office sur le décret 655-2021.</p>
Difficultés pour les personnes ayant des incapacités liées à la vision	Mettre à jour les documents promotionnels de la Commission.	La Commission a poursuivi en 2021 sa collaboration avec le milieu communautaire des personnes handicapées. Durant l'année il y a eu plusieurs rencontres avec le Regroupement des organismes de

Obstacles	Objectifs	État de réalisation et commentaires
à accéder au site Web de la Commission		personnes handicapées de la région 03 (ROP03), la Fédération des mouvements personne d'abord et le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec. Les échanges ont permis l'adaptation du pamphlet « L'Aide juridique, un réseau au service des gens » de la Commission des services juridiques. Ce document est utilisé par le réseau d'aide juridique et sert comme porte d'entrée de notre organisation. Le travail de collaboration permettra d'améliorer l'accessibilité de nos communications aux personnes handicapées.
Certains édifices et bureaux ne sont pas accessibles aux personnes handicapées	Faire l'inventaire des différents obstacles architecturaux	Plusieurs mesures ont été prises pour accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle. <u>Voir l'annexe ci-jointe.</u>
Faible connaissance des employés des différents handicaps	Assurer la formation du personnel intervenant auprès des personnes handicapées et l'outiller pour mieux servir la clientèle handicapée	<p>Sensibilisation faite à travers la diffusion de communiqués et de fiches promotionnelles lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées du 1<sup>er</sup> au 7 juin 2021. Cette campagne a souligné les difficultés accrues vécues par les personnes handicapées à cause de la pandémie, notamment l'accès réduit aux services essentiels, à l'information en lien avec leur situation particulière et aux activités socioprofessionnelles.</p> <p>La responsable du plan d'action a participé le 3 juin 2021 au webinaire présenté par le Comité Consultatif Personnes Handicapées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Il s'agissait du webinaire « Pour un recrutement plus inclusif des personnes en situation de handicap : à distance ou pas .»</p> <p>Lors de la Journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre 2021, des messages ont été diffusés afin de sensibiliser</p>

Obstacles	Objectifs	État de réalisation et commentaires
		les employés sur les problèmes vécus par les personnes avec un faible niveau de littératie. Des outils et de bonnes pratiques ont été fournis aux employés afin de faciliter les communications pour une meilleure compréhension par la clientèle.
Méconnaissance des services offerts par le réseau d'aide juridique par et pour les personnes handicapées	Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées	La Commission a participé à l'assemblée générale annuelle du Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM) en juin 2021. Juste avant la pandémie COVID-19, la Commission a entamé un partenariat avec le CRGM (211). Les deux organismes collaborent afin de maintenir à jour les informations concernant l'accessibilité aux services de l'aide juridique pour les personnes handicapées.
Faible connaissance des employés des handicaps en lien avec des troubles de santé mentale	Faire une campagne de sensibilisation à l'ensemble des employés sur les difficultés vécues par les personnes ayant des problèmes de santé mentale afin d'améliorer le niveau de service	La Commission des services juridiques a mené une campagne de sensibilisation lors de la Semaine de la santé mentale qui a eu lieu la première semaine de mai 2021. Il y a eu une série de communications durant la semaine dont le but était d'informer sur les signes de problèmes de santé mentale à observer et de fournir des outils pour aider à faire face aux personnes qui démontrent des difficultés au niveau de la santé mentale.
Faible représentation des personnes handicapées au niveau des effectifs	Promouvoir l'embauche de stagiaires handicapés à la Commission des services juridiques	La Commission des services juridiques a participé aux journées de jumelage de DuoEmploi pendant la première semaine de novembre 2021. La Commission a accueilli une personne en situation de handicap désireuse de montrer ses compétences. Cette participation avait comme objectif de promouvoir les valeurs sociales de l'organisation, de sensibiliser les employés au sujet du handicap et de promouvoir l'embauche de stagiaires handicapés.  Le Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent - Gaspésie (bureau Rimouski) a également participé aux journées de jumelage

Obstacles	Objectifs	État de réalisation et commentaires
		de DuoEmploi. Celui-ci a accueilli un technicien en droit vivant une situation de handicap, lui permettant d'explorer le milieu d'aide juridique.

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public	Reçues	0
	Traitées	0

Nombre de mesures d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à leurs documents et à leurs services	Reçues	2
	Traitées	2



Commission  
des services  
juridiques  
Administration

## **ANNEXE**

### **Bilan des mesures prises au cours de l'année 2021-2022**

#### **Mesures prises pour accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle :**

- 1) Afin de faciliter l'accès aux services, il est proposé de faire une étude de conformité dans certains bureaux d'aide juridique aux normes au cours des prochaines années, en interpellant la Société immobilière du Québec et les différents propriétaires, notamment lors du renouvellement des baux, en préparant un plan d'action et un estimé des coûts prévisibles;
- 2) La communication avec les personnes handicapées est favorisée par l'entremise des services de Bell et/ou d'un interprète gestuel. Un des bureaux a pris l'initiative de réserver une plage horaire de trente minutes à l'accueil en début d'après-midi pour les clients malentendants qui sont accompagnés d'un interprète;
- 3) Un des bureaux est situé à l'extrémité d'un centre commercial et certaines personnes rencontrant des difficultés à marcher trouvent la distance longue. L'action qui a été prise est d'indiquer à ces clients d'entrer par une porte d'accès des Caisses populaires Desjardins (située plus près du bureau) au lieu d'utiliser l'accès habituel du centre commercial;
- 4) Les accommodements demandés ont été offerts, soit l'accompagnement d'un interprète dans le cas de personnes malentendantes et l'accompagnement d'un chien d'assistance pour certaines personnes présentant divers handicaps;

- 5) Un centre régional a fait un partenariat avec un organisme de la région pour assurer les services d'un interprète LSQ;
- 6) Un bureau est situé au deuxième étage et il n'y a pas d'ascenseur dans l'immeuble. Pour remédier à ce manque, la préposée à l'accueil s'informe lors de la prise du rendez-vous si la personne éprouve un problème de mobilité quelconque. Le cas échéant, le propriétaire de l'immeuble fournit gratuitement un local au rez-de-chaussée. Au besoin, si la personne préfère être rencontrée au palais de justice, des arrangements sont faits;
- 7) Pour les bureaux où l'accès est plus difficile, divers accommodements sont offerts, comme déplacer les chaises pour accommoder les fauteuils roulants, diriger le requérant à un autre bureau d'aide juridique, respecter les horaires du transport adapté, prendre les informations par téléphone et faire signer les documents à un autre endroit, etc.;
- 8) Dans un des bureaux, il n'y a pas de bouton permettant d'ouvrir mécaniquement la porte de la salle de bain. Une assistance est offerte à chaque occasion et une solution permanente est envisagée.