

2012-2014

# Bilan des réalisations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

**Premier obstacle : L'accessibilité aux immeubles et aux lieux à Montréal et à Québec**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>1. Assurer aux personnes handicapées l'accessibilité aux immeubles de Montréal et de Québec</b>	En collaboration avec la SQI, respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments	Les normes d'accessibilité aux bâtiments sont respectées Plaintes reçues concernant l'accessibilité à l'édifice	En continu	Les normes d'accessibilité aux bâtiments sont respectées.  Aucune plainte n'a été reçue relativement à l'accessibilité aux bâtiments.	DRFM
	Au bureau de Québec, vérifier la clarté des consignes destinées aux personnes handicapées qui accèdent à l'immeuble par le boulevard Charest Est	À Québec, les consignes de signalisation sont revues et corrigées, s'il y a lieu	Réalisé	Les consignes de signalisation au bureau de Québec sont conformes aux normes.	
<b>2. Permettre aux personnes handicapées (visiteurs et employés) de circuler aisément dans les locaux pour bureaux</b>	Lors de leur mise en œuvre, porter une attention particulière aux projets d'aménagement intérieur pour s'assurer qu'ils correspondent aux besoins des personnes handicapées et qu'ils sont conformes aux normes en vigueur	L'aménagement intérieur est conforme aux normes en vigueur  Plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins	En continu	Tous les postes de travail respectent les normes en vigueur dont l'ergonomie et sont aménagés de façon à permettre aux personnes ayant des limitations temporaires ou permanentes de circuler aisément.  Aucune plainte concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins n'a été reçue.	

**Deuxième obstacle : La santé et la sécurité des personnes handicapées (le personnel et les visiteurs) à l'intérieur des immeubles**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>3. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel et visiteurs) à l'intérieur des immeubles</b>	Faire connaître aux gestionnaires les procédures destinées expressément aux employés handicapés dans des situations d'urgence	Une formation est offerte aux gestionnaires sur les procédures particulières à prendre à l'égard des employés et des visiteurs handicapés dans des situations d'urgence	À réaliser	Le plan des mesures d'urgence a été mis à jour et de nouveaux outils ont été réalisés.  Formation à venir.	DRFM
	Mettre à jour les connaissances de l'équipe des mesures d'urgence sur les dispositions à prendre lors de l'évacuation de personnes handicapées (personnel et visiteurs)	Une formation est offerte aux membres des équipes d'intervention à l'interne sur les mesures particulières à prendre lors de l'évacuation de personnes présentant divers types d'incapacité (temporaire ou permanente)	À réaliser	Un réaménagement des locaux est à prévoir dans les prochains mois et cela entraînera une réorganisation au niveau de l'équipe des mesures d'urgence.  Formation à venir.	
		Proportion des employés du SEFOP ayant pris connaissance du plan d'évacuation	Réalisé	Le SEFOP a déménagé ses bureaux et les employés ont pris connaissance de leur nouveau plan d'évacuation.	
	Instaurer un mécanisme permettant de savoir en tout temps si des personnes qui ont des problèmes particuliers (limitations temporaires ou permanentes) se trouvent dans les immeubles	Un outil permet à l'équipe d'urgence de savoir en tout temps si des personnes ayant des limitations temporaires ou permanentes se trouvent dans les immeubles	Réalisé	Le registre des visiteurs a été modifié afin de savoir s'il y a des personnes à mobilité réduite présentes dans l'édifice.	

Bilan des réalisations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

	Sensibiliser et informer les employés du SEFOP quant aux mesures d'urgence à prendre à l'égard de leur clientèle	Proportion des employés ayant reçu de la formation pour intervenir auprès de candidats ayant des besoins particuliers dans des situations d'urgence	À réaliser	Une formation en sécurité doit être donnée compte tenu du mouvement de personnel depuis la dernière formation.  Formation à venir.	DRFM et SEFOP
<b>4. Poursuivre les efforts pour que les aménagements des postes de travail se fassent en fonction des besoins du personnel handicapé</b>	S'assurer qu'une équipe formée pour procéder à des évaluations sommaires en matière d'ergonomie effectue le suivi et l'évaluation de l'aménagement des postes de travail	Le nombre de personnes formées, à Montréal et à Québec, pour évaluer les postes de travail	En continu	Il y a 7 personnes formées à Montréal et à Québec afin de procéder à des évaluations ergonomiques sommaires.	DRFM et DRH
	Assurer la coordination et le suivi des évaluations des aménagements des postes de travail	Le nombre de postes aménagés en fonction des normes pour répondre aux besoins fonctionnels du personnel.	En continu	Il y a eu 20 demandes spécifiques d'évaluation en matière d'ergonomie de postes pour la période 2012-2013 et 33 demandes pour la période 2013-2014.	
	Allouer un budget pour l'adaptation de postes de travail	Les montants budgétaires alloués	En continu	Un budget récurrent est attribué à l'adaptation des postes de travail en fonction des incapacités fonctionnelles et des besoins ergonomiques des membres du personnel	

**Troisième obstacle : L'achat ou location de certains biens ou services**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>5. S'assurer, à l'occasion d'événements, d'activités festives ou de réunions, que les lieux sont accessibles aux personnes handicapées</b>	À l'occasion de différentes activités, lors de l'achat ou de la location de biens ou de services, s'assurer de tenir compte des besoins des personnes handicapées pour qu'elles puissent y participer pleinement	Les approvisionnements en biens et services sont faits dans le respect des normes d'accessibilité	En continu	Tous les achats ainsi que toutes les activités ont été faits de façon à tenir compte des besoins des personnes handicapées pour ne pas restreindre leur participation.	DRFM et DCOM

**Quatrième obstacle : L'accessibilité aux services téléphoniques de l'Office et de la Commission (accueil-réception de l'Office, consultations téléphoniques offertes par la DGSL, consultations toponymiques, accueil-réception dans les bureaux régionaux)**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>6. Améliorer l'accessibilité et la qualité de nos services téléphoniques aux personnes handicapées</b>	Offrir au personnel qui assure les services téléphoniques une session de formation sur l'accueil et le dépistage de la clientèle pouvant présenter des besoins particuliers ou nécessiter des mesures ou des adaptations spéciales	Le personnel concerné a reçu une formation pour repérer les clients qui ont des besoins particuliers et pour traiter avec eux	À réaliser		DRH en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGFE et la CT
	Concevoir une grille de repérage des besoins	Une grille de repérage des besoins à l'intention du personnel a été conçue	À réaliser		
	Préparer un protocole d'accueil, de réponse ou de référence	Un protocole est à la disposition des différentes ressources	À réaliser		

Bilan des réalisations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

	Préparer une capsule d'information pour faire savoir aux répondants qu'ils peuvent utiliser le service de relais téléphonique offert par les compagnies de téléphone	Une capsule d'information a été diffusée	À réaliser		DRH en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGFE et la CT
		Compilation du nombre de demandes pour ce service ou du nombre de fois qu'il a été utilisé	À réaliser		
	Inviter les personnes à utiliser le courriel pour transmettre leurs questions, s'il y a lieu	Utilisation du courriel pour que les personnes puissent transmettre leurs questions	À réaliser		

**Cinquième obstacle : L'accessibilité de l'information dans les sites Web de l'OQLF et de la CT**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Poursuivre l'implantation des normes d'accessibilité des sites Web :</b></li> <li>• Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)</li> <li>• Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02)</li> <li>• Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03)</li> </ul>	Former le personnel de l'Office et de la Commission susceptible d'être touché par la mise en œuvre des standards	Le personnel concerné est formé	En continu	Un groupe de 16 personnes a été formé, dans chacune des unités administratives, pour l'accessibilité des documents Word. Une brève dans l'intranet de l'organisation a été publiée au mois de juin 2013 pour informer l'ensemble du personnel.	DRH
	Vérifier et appliquer les mesures transitoires dans ces produits et services	Les mesures transitoires sont appliquées	En continu		DCOM en collaboration avec la DTI, la DGSL, la CT, la DGFE et la DRH

Bilan des réalisations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

	Vérifier si tous les nouveaux documents téléchargeables déposés dans les sites Web de l'OQLF et de la CT sont conformes au SGQRI 008-02	Les nouveaux documents mis en ligne sont conformes aux normes	En continu	À chaque dépôt de document dans l'intranet et les sites Web, une vérification de l'accessibilité est effectuée par une ressource de la DCOM. S'il y a lieu, le document est retourné à son auteur pour correction avec la mention de consulter la personne-ressource au sein de son unité administrative.	DCOM en collaboration avec la DTI, la DGSL, la CT, la DGFE et la DRH
	S'assurer que les éléments multimédias mis en ligne répondent aux normes d'accessibilité	Les nouveaux documents mis en ligne sont conformes aux normes	À réaliser	Actuellement, les sites comportent peu ou pas d'éléments multimédias.	
	Compiler les demandes ou les informations reçues des internautes qui nous indiqueraient des problèmes d'accessibilité	Les problèmes d'accessibilité relevés ou mentionnés par les internautes sont compilés et corrigés	En continu	Aucun commentaire ni aucune plainte pour l'accessibilité pour le site de l'Office et de la Commission n'ont été reçus.	
	Apporter les corrections nécessaires, s'il y a lieu	Les corrections nécessaires sont apportées	En continu	Si possible, les problèmes sont corrigés au fur et à mesure. Certains problèmes ne seront corrigibles que lorsque les sites Web seront mis à niveau.	
	Assister, au besoin, la clientèle qui a de la difficulté à utiliser nos sites Web ou à remplir les formulaires en ligne	La clientèle, qui a de la difficulté à utiliser nos sites Web ou à remplir les formulaires en ligne, a reçu l'assistance nécessaire	En continu		

**Sixième obstacle : L'accessibilité de l'information dans les intranets et les produits de l'Office et de la Commission : le GDT, la BDL, Les liens utiles, le PIF, la Banque de noms de lieux et les formulaires de plaintes en ligne**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<p><b>7. Continuer la mise en œuvre de l'application des standards d'accessibilité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)</li> <li>• S'assurer que les différents outils de l'Office et la Commission qui font l'objet d'une refonte répondent aux standards gouvernementaux d'accessibilité</li> </ul>	Vérifier et valider la mise en place du standard SGQRI 008-01 dans la nouvelle version du GDT qui a été mise en ligne en juin 2012	Les standards d'accessibilité sont appliqués	En continu	Le site Web du GDT a été mis en ligne au mois de juin 1992. Il a été vérifié avec différents outils, dont la barre d'outils Web version 1.1.8, Developer pour Firefox Accessibility toolbar version 1.2 pour Internet Explorer et Color contrast analyser version 1	DCOM en collaboration avec la DTI, la DGSL, la CT, la DGFE et la DRH
	Apporter les corrections nécessaires, s'il y a lieu	Les corrections jugées nécessaires sont apportées	En continu		
	Vérifier et appliquer les mesures transitoires dans ces produits et services	Les mesures transitoires sont appliquées	En continu		
	Compiler les demandes ou les informations reçues de notre clientèle qui nous indiqueraient des problèmes d'accessibilité et colliger les accommodements requis	Les problèmes d'accessibilité soulevés par notre clientèle sont compilés et corrigés. Les accommodements faits pour la clientèle sont colligés.	En continu	<p>Aucune demande ou plainte n'a été répertoriée pour le GDT et la BDL par nos services.</p> <p>Il n'y a eu aucune demande pour la Banque de noms de lieux.</p> <p>La base de données PIF a été retirée du site Web</p>	
	Assister, au besoin, la clientèle qui a de la difficulté à utiliser nos sites Web ou à remplir les formulaires en ligne	La clientèle, qui a de la difficulté à utiliser nos sites Web ou à remplir les formulaires en ligne, a reçu l'assistance nécessaire	En continu	Au cours de l'année en cours, une personne a demandé de l'assistance pour remplir le formulaire de plainte de la DGFE.	

Bilan des réalisations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

	Indiquer un numéro de téléphone destiné à la clientèle pour formuler oralement des commentaires et des suggestions	Un numéro de téléphone destiné à la clientèle pour formuler oralement des commentaires et des suggestions a été déterminé	Réalisé	Les usagers peuvent communiquer par téléphone avec la Commissaire à la qualité des services pour formuler des commentaires sur les services de l'Office, notamment sur l'accessibilité.	DCOM en collaboration avec la DTI, la DGSL, la CT, la DGFE et la DRH
--	--	---	---------	---	--

**Septième obstacle : L'accessibilité aux examens de français du SEFOP**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>8. S'assurer que les procédures ou méthodes d'évaluation du SEFOP sont équitables pour tous et accessibles à tous les candidats, quels que soient leurs besoins particuliers</b>	Créer un formulaire visant à déterminer les besoins des candidats présentant des limitations	Nombre de demandes d'adaptation des moyens d'évaluation reçues avec le formulaire de détermination des besoins	En continu	Il y a eu trois demandes d'adaptation au cours l'année 2012-2013 et cinq demandes au cours de l'année 2013-2014.	SEFOP
		Formulaire créé	Réalisé	Le formulaire visant à déterminer les besoins des candidats présentant des limitations a été créé.	
	Rédiger une procédure d'adaptation des moyens d'évaluation pour les candidats ayant des besoins particuliers	Nombre d'adaptations des moyens d'évaluation effectuées au cours de l'année, selon la procédure	En continu	Trois demandes d'adaptation ont été effectuées au courant des années 2012-2013 et 2013-2014.	
		Procédure rédigée	Réalisé	La procédure d'adaptation des moyens d'évaluation pour les candidats ayant des besoins particuliers a été rédigée.	

**Huitième obstacle : L'accessibilité à l'emploi**

Bilan des réalisations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>9. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur</b>	Sensibiliser les gestionnaires à la pertinence de recruter des personnes handicapées	Des activités de sensibilisation sont réalisées	À réaliser		DRH
	S'assurer que les procédures ou méthodes d'évaluation pour le recrutement sont équitables pour tous et accessibles à tous les candidats, quels que soient leurs besoins particuliers	Créer un formulaire visant à déterminer les besoins des candidats présentant des limitations	Remplacé	La détermination des besoins des candidats présentant des limitations se fera en prenant connaissance de la section « Accès à l'égalité » de l'offre de service.	
		Mettre à jour une grille d'adaptation des procédures et des méthodes d'évaluation pour les candidats ayant des besoins particuliers	À réaliser		

**Neuvième obstacle : La méconnaissance du personnel des besoins et des droits des personnes handicapées en matière d'accès aux documents et aux services de l'Office et de la Commission**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>10. Sensibiliser le personnel aux difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées</b>	<b>Prévoir des activités visant à sensibiliser et informer le personnel sur l'intégration des personnes handicapées</b>	Des activités sont organisées et des capsules d'information et de sensibilisation sont diffusées dans l'intranet.	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées en 2012, une activité a été organisée pour tout le personnel.</li> <li>Dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées en 2013, une activité a été organisée pour tout le personnel.</li> </ul>	DRH

Bilan des réalisations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

	Créer un répertoire des plaintes, des demandes et des mesures d'accommodement appliquées relativement aux services offerts au public par l'Office et la Commission	Un répertoire des plaintes, des demandes et des mesures d'accommodement a été créé et est régulièrement mis à jour	À réaliser	Un répertoire a été créé par une de nos unités administratives. La mesure sera reportée dans le prochain plan pour les autres unités qui auront à le réaliser.	DRH
	Constituer un bottin de ressources sur les types d'aide à fournir aux personnes en fonction de leur handicap. Ce bottin comporterait les coordonnées de fournisseurs de services spécialisés	Un bottin de ressources a été constitué	Annulé	Prendre connaissance des bottins conçus par l'OPHQ.	
<b>11. Mettre en place un comité de suivi du plan d'action annuel dont ferait partie, dans la mesure du possible, une personne handicapée</b>	Instaurer un comité de suivi du plan d'action dont feraient partie des représentants de toutes les directions générales et une personne handicapée	Un comité de suivi du plan d'action a été mis en place	Réalisé	Un comité a été mis en place afin de faire le suivi du plan d'action. Aucune personne handicapée n'est sur ce comité à ce jour.	
<b>12. Assurer la reddition de compte annuelle à l'OPHQ</b>	Rendre public le Plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées	La coordination et la reddition de compte sont assurées	Réalisé	C'est dans le plan d'action 2013-2014 que l'Office et la Commission rendent compte des activités réalisées depuis 2012.	
		Diffusion du Plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées dans le site Web de l'Office	Réalisé	Le plan d'action 2013-2014 a été déposé dans le site Web de l'Office, à la section Mission et rôle.	