

2017-2018

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

Office québécois de la langue française  
Commission de toponymie

Québec 

septembre 2018

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

### LÉGENDE

DRHFM :	Direction des ressources humaines, financières et matérielles
DCOM :	Direction des communications
DGREA :	Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration
DGSL :	Direction générale des services linguistiques
SEFOP :	Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels
CT :	Commission de toponymie

### Premier obstacle : Difficulté d'accès aux bâtiments 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 bâtiments de Montréal et de Québec</b>	En collaboration avec la Société québécoise des infrastructures, respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments	Nombres de vérifications effectuées au cours de l'hiver concernant le déneigement des accès aux bâtiments	<p>L'édifice Le Cartier (bureau de Québec) a fait l'objet de travaux majeurs. Les locaux demeurent accessibles pour les personnes handicapées (objectif de l'orientation 4 du Plan d'action de développement durable de l'Office, sur l'inclusion sociale).</p> <p>Tout au cours de l'hiver, des démarches sont effectuées pour que la Société québécoise des infrastructures assure l'accès aux bâtiments.</p>	<p>L'accessibilité aux bâtiments est assurée.</p> <p>En continu</p>	DRHFM

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
		Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité aux bâtiments	Aucune plainte concernant l'accessibilité aux bâtiments n'a été reçue.		
<b>2. Permettre aux personnes handicapées (personnel et visiteurs) de circuler aisément dans les locaux de l'Office</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	Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées	Aucune plainte concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins de personnes handicapées n'a été reçue.	Des travaux de construction seront effectués au bureau de Montréal (à partir d'avril 2018). Les normes relatives à l'accès aux locaux pour les personnes handicapées seront prises en compte dans les plans.  En continu	

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

### Deuxième obstacle : Risques pour la santé et la sécurité des personnes handicapées (le personnel et les visiteurs) à l'intérieur des bâtiments

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>3. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel et visiteurs) à l'intérieur des bâtiments</b>	Mettre à jour les connaissances des équipes des mesures d'urgence sur les dispositions à prendre lors de l'évacuation de personnes handicapées (personnel et visiteurs)	Formation offerte aux membres des équipes des mesures d'urgence sur les dispositions à prendre lors de l'évacuation de personnes présentant divers types d'incapacité (temporaire ou permanente)	Une formation a été offerte à l'équipe des mesures d'urgence de Montréal en septembre 2017. Une attention particulière a été apportée à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite.	Une formation sera offerte à l'équipe des mesures d'urgence de Québec en 2018-2019.  En continu	DRHFM
	Sensibiliser et informer les nouveaux membres du personnel du SEFOP quant aux mesures d'urgence à prendre à l'égard des personnes handicapées	Proportion de membres du personnel du SEFOP ayant été formés pour intervenir auprès de candidats et de candidates ayant des besoins particuliers en situation d'urgence	Aucune mesure n'a été prise en 2017.	Une formation sera offerte en 2018-2019.  En continu	DRHFM Et SEFOP
<b>4. Poursuivre les efforts entrepris pour aménager les postes de travail en fonction des besoins du personnel handicapé</b>	S'assurer qu'une équipe est formée pour procéder à des évaluations sommaires en matière d'ergonomie	Nombre de personnes formées, à Montréal et à Québec, pour évaluer les postes de travail des personnes handicapées	Trois personnes à Montréal et deux personnes à Québec sont formées pour procéder à des évaluations ergonomiques sommaires.	En continu	DRHFM
	Assurer la coordination et le suivi des évaluations relatives aux aménagements des postes de travail des personnes handicapées	Nombre de postes aménagés pour des personnes handicapées	Un poste de travail a été adapté aux besoins d'une personne ayant un handicap (embauchée en 2017).	En continu	

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
		Nombre de suivis effectués auprès des personnes handicapées	Un suivi a été effectué auprès de la personne handicapée.		
	Attribuer un budget pour l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées	Somme dépensée pour l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées	Une somme de 285 \$ a été payée pour le déménagement du mobilier adapté de la personne handicapée.	Un budget récurrent est réservé à l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées.	DRHFM

### Troisième obstacle : Difficulté d'accès à des biens ou à des services adaptés aux besoins des personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>5. Permettre aux personnes handicapées une participation pleine et entière aux activités organisées et une utilisation adéquate des outils de travail</b>	Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de l'organisation d'activités ou de réunions et lors de l'achat ou de la location de biens ou de services, et ce, conformément aux normes d'accessibilité	Interventions effectuées auprès des personnes qui organisent les activités  Nombre de plaintes reçues relativement à des biens ou à des services ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées et ne leur permettant pas d'utiliser adéquatement des outils de travail ou de participer activement à des activités	Les personnes concernées par l'organisation d'activités ont été informées des normes d'accessibilité.  Aucune plainte n'a été reçue.	En collaboration avec le comité de développement durable, un formulaire sera créé.  En continu	DRHFM et DCOM

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

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>6. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services téléphoniques aux personnes handicapées, et outiller le personnel à cet effet</b>	Organiser pour le personnel qui assure les services téléphoniques une session de formation sur l'accueil et la reconnaissance de la clientèle pouvant présenter des besoins particuliers ou nécessiter des mesures ou des adaptations spéciales	Nombre de personnes formées	Aucune formation n'a été offerte en 2017-2018.	Le personnel de 1 <sup>re</sup> ligne sera formé en 2018-2019, et la formation sera ensuite disponible dans l'intranet pour tout le personnel.	DRHFM en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT
	S'assurer de la création d'une section dans l'intranet qui englobe différentes références permettant d'outiller le personnel	Création d'une section « Plan d'action à l'égard des personnes handicapées » dans l'intranet	La structure a été créée mais la section n'est pas disponible dans l'intranet.	La mise en ligne de la section et son contenu est reportée en 2018-2019.	
	S'assurer d'alimenter la section dans l'intranet qui englobe différentes références permettant d'outiller le personnel	Nombre d'outils de référence et d'information publiés	Mesure reportée	À confirmer	

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

### Cinquième obstacle : Difficulté d'accès à l'information contenue dans les sites Web de l'Office et de la Commission

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
7. Poursuivre la mise en place des standards (SGQRI 008-01 et SGQRI 008-03) <sup>1</sup>	Compiler les demandes ou les informations reçues de la clientèle relativement à des problèmes d'accessibilité, et effectuer les accommodations requises	Nombre de problèmes d'accessibilité rapportés par la clientèle  Nombre d'accommodations effectuées	Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté.  Aucune accommodation n'a été nécessaire.	En continu	DCOM
	Assister, au besoin, la clientèle qui a de la difficulté à utiliser les sites Web de l'Office ou de la Commission ou à remplir les formulaires en ligne	Nombre de demandes d'assistance auxquelles le personnel a répondu	Aucune demande d'assistance n'a été reçue.	En continu	

<sup>1</sup> En ce qui concerne les 5<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> obstacles, l'aménagement de la Banque de dépannage linguistique est en cours en 2018-2019.

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

Sixième obstacle : Difficulté d'accès à l'information contenue dans les intranets et les produits de l'Office et de la Commission : *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique et la Banque de noms de lieux du Québec

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
8. Poursuivre la mise en place (SGQRI 008-01 et SGQRI 008-03)	Compiler les demandes ou les informations reçues de la clientèle relativement à des problèmes d'accessibilité, et effectuer les accommodations requises	Nombre de problèmes d'accessibilité rapportés par la clientèle  Nombre d'accommodations effectuées	Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté ( <i>Le grand dictionnaire terminologique</i> et Banque de dépannage linguistique).  Aucune demande d'accommodement n'a été reçue.	En continu	DGSL
	Au besoin, assister la clientèle qui a de la difficulté à utiliser les sites Web de l'Office ou de la Commission ou à remplir les formulaires en ligne	Nombre de demandes d'assistance auxquelles le personnel a répondu	Aucune demande d'assistance n'a été reçue.	En continu	

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

### Septième obstacle : Difficulté d'accès aux documents téléchargeables dans les sites Web, dans les outils en ligne et dans l'intranet

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>9. S'assurer que le standard est appliqué à tous les nouveaux documents ou aux documents existants mis à jour (SGQRI 008-02)</b>	Effectuer une vérification systématique des documents à déposer	Accessibilité des documents avant qu'ils soient mis en ligne	La majorité des documents déposés sont vérifiés et conformes au standard.	En continu	DCOM en collaboration avec la DRHFM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT
	Compiler les demandes ou les informations reçues de la clientèle relativement à des problèmes d'accessibilité, et effectuer les accommodations requises	Nombre de problèmes d'accessibilité rapportés par la clientèle  Nombre d'accommodations effectuées	Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté par la clientèle.  Aucune accommodation n'a été nécessaire.	En continu	

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

### Huitième obstacle : Difficulté d'accès aux examens de français du SEFOP

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<p><b>10. S'assurer que les procédures mises en place ou les méthodes d'évaluation du SEFOP sont équivalentes pour tous et toutes et qu'elles sont accessibles à tous les candidats et candidates, quels que soient leurs besoins particuliers</b></p>	<p>Traiter les demandes d'adaptation des moyens d'évaluation à l'examen du SEFOP selon la procédure mise en place</p>	<p>Nombre de demandes d'adaptation des moyens d'évaluation reçues avec le formulaire d'évaluation des besoins au cours de l'année</p>	<p>Il y a eu six demandes d'adaptation (pour des besoins physiques (1), auditifs (1), dyslexiques (2) et psychologiques (2)) effectuées selon la procédure mise en place (avec formulaire) et une demande d'adaptation qui ne suivait pas la procédure (sans formulaire) le jour de l'évaluation. Ces demandes ont fait l'objet d'une réponse.</p> <p>En juillet 2017, des informations ont été communiquées au Secrétariat du Conseil du trésor sur les pratiques en matière d'adaptation des moyens d'évaluation pour les épreuves orales et écrites.</p>	<p>Un nouveau modèle d'examen sera graduellement implanté en 2018. Il est prévu que les demandes d'adaptation à l'examen seront traitées en fonction du modèle d'examen actuel.</p> <p>En continu</p>	<p>SEFOP</p>

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

### Neuvième obstacle : Difficulté d'accès à l'emploi pour les personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>11. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur</b>	Promouvoir auprès des gestionnaires le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Mise en place d'une activité de promotion du PDEIPH  Nombre de demandes d'information reçues  Nombre de demandes de participation reçues	Une note d'information a été remise à tous les gestionnaires pour promouvoir le programme.  Une demande d'information a été reçue.  Aucune demande de participation n'a été reçue.	En continu.	DRHFM
	S'assurer que les procédures ou les méthodes d'évaluation pour le recrutement sont équivalentes pour tous et toutes et qu'elles sont accessibles à tous les candidats et candidates, quels que soient leurs besoins particuliers	Nombre de demandes d'adaptation de procédures ou de méthodes d'évaluation reçues  Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation réalisées	Aucune demande d'adaptation n'a été reçue.  Une personne handicapée a été embauchée, mais aucune adaptation n'a été requise.	La conseillère en dotation confirme que les demandes d'adaptation faites durant le processus d'embauche sont pris en compte.	



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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>13. Maintenir un comité de suivi du plan d'action annuel dont ferait partie, dans la mesure du possible, une personne handicapée</b>	Rendre le comité plus actif et le promouvoir au sein de l'organisation	Nombre de rencontres du comité de suivi	Trois rencontres ont eu lieu au cours de l'année de référence.	En continu	
	S'assurer de la représentation de chaque direction par un membre du comité	Nombre de directions représentées par un membre du comité	Six directions sont représentées par au moins un membre du comité.		

### Onzième obstacle : Méconnaissance du personnel et du public quant à la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
<b>14. Définir les concepts de base employés dans la terminologie des handicaps</b>	Produire un vocabulaire relatif aux personnes handicapées et aux différents types de handicaps	Nombre de personnes affectées au projet	Une équipe de quatre terminologues a été constituée.	La création du vocabulaire se poursuivra en 2018-2019.	DGSL
		Définition des concepts à traiter	Une nomenclature comprenant une centaine de concepts a été créée.	Le vocabulaire fera l'objet d'une promotion.	
		Établissement de partenariats	L'Office des personnes handicapées du Québec a collaboré avec l'Office.	Des partenaires du domaine médical seront trouvés et associés au projet.	