

2018-2019

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

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

LÉGENDE	
CT :	Commission de toponymie
DCOM :	Direction des communications
DGRE :	Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration
DGSL :	Direction générale des services linguistiques
DRHFM :	Direction des ressources humaines, financières et matérielles
OPHQ :	Office des personnes handicapées du Québec
PDEIPH :	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
SEFOP :	Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels

Premier obstacle : Difficulté d'accès aux bâtiments et aux lieux à Montréal et à Québec (personnel, visiteuses et visiteurs)

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
1. Assurer aux personnes handicapées l'accessibilité aux bâtiments de Montréal et de Québec.	En collaboration avec la Société québécoise des infrastructures, respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments.	Vérifications effectuées au cours de l'hiver concernant le déneigement des accès aux bâtiments	Le déneigement a été effectué de façon à donner accès librement au bâtiment.	En continu	
		Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité aux bâtiments	Aucune plainte reçue		
2. Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément dans les locaux de l'Office.	Lors de leur conception et 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 reçue	Des travaux de construction sont effectués au bureau de Montréal (depuis avril 2018). Les normes relatives à l'accès aux locaux pour les personnes handicapées seront prises en compte dans les plans. En continu	DRHFM

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 (personnel, visiteuses et visiteurs) à l'intérieur des bâtiments

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
3. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel et visiteurs) à l'intérieur des bâtiments.	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)	La formation est dispensée tous les deux ans. En 2018, les membres de l'équipe des mesures d'urgence du bureau de Québec devaient recevoir une formation, mais elle a dû être reportée en avril 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 des membres du personnel du SEFOP ayant été formés pour intervenir auprès de candidats et de candidates ayant des besoins particuliers en situation d'urgence	Chaque membre de l'équipe du SEFOP a reçu à l'automne 2018 la documentation et les explications générales sur son rôle et ses responsabilités en situation d'urgence.	En continu	DRHFM et SEFOP
4. Poursuivre les efforts entrepris pour aménager les postes de travail en fonction des besoins du personnel handicapé.	S'assurer qu'une équipe est formée pour effectuer 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	Deux personnes à Montréal et deux personnes à Québec sont formées pour effectuer 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	Aucune demande d'aménagement de poste de travail n'a été reçue.	En continu	
		Nombre de suivis effectués auprès des personnes handicapées	Aucun suivi n'a été nécessaire.		
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	Aucune dépense n'a été effectuée.	Un budget récurrent est réservé à l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées.	DRHFM	

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

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
5. Permettre aux personnes handicapées une participation pleine et entière aux activités organisées et une utilisation adéquate des outils de travail.	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	Le comité de développement durable a mis en place un formulaire intitulé <i>Organisation d'un événement responsable</i> , qui comprend une section tenant compte des besoins des personnes handicapées.	En continu	DRHFM et DCOM
		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	Aucune plainte reçue	En continu	

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

Quatrième obstacle : Difficulté d'accès aux services de première ligne 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
6. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services téléphoniques aux personnes handicapées, et outiller le personnel à cet effet.	Organiser, à l'intention du 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 requérir des mesures ou des adaptations spéciales.	Nombre de personnes formées	<p>Une formation a été donnée à tous les premiers répondants et premières répondantes de l'équipe de Montréal (15 personnes) et de celle de Québec (27 personnes)</p> <p>Le 31 janvier 2019, les 9 employés du SEFOP ont reçu une formation offerte par AlterGo, intitulée <i>Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle</i>.</p>	La formation sera disponible dans l'intranet pour tout le personnel.	DRHFM en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT
	Créer une section dans l'intranet qui englobe différentes références permettant d'outiller le personnel.	Création d'une section sur le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans l'intranet	La section a été mise en ligne en décembre 2018.	Terminé	
	Alimenter la section dans l'intranet qui englobe différentes références permettant d'outiller le personnel.	Nombre d'outils de référence et d'information publiés	<p>La section est mise à jour au besoin.</p> <p>Deux brèves, le Plan d'action 2016-2019 à l'égard des personnes handicapées ainsi que le Bilan des réalisations du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018 y ont été versés.</p>	En continu	

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 ¹ .	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	

¹ En ce qui concerne les cinquième, sixième et septième obstacles, l'aménagement de la Banque de dépannage linguistique était en cours en 2018-2019.
Juin 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 des standards 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 dans les produits en ligne (<i>Le grand dictionnaire terminologique</i> , la Banque de dépannage linguistique et la Banque de noms de lieux du Québec). Aucune demande d'accommodement n'a été reçue.	En continu	DCOM, DGSL et CT
	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
9. S'assurer que le standard SGQRI 008-02 est appliqué à tous les nouveaux documents ou aux documents existants mis à jour.	Effectuer une vérification systématique des documents à déposer.	Accessibilité des documents avant qu'ils soient mis en ligne	Une partie 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	Dans la page Accessibilité des sites Web, une mention invitant les personnes qui éprouvent des difficultés à naviguer dans le site ou qui ont de la difficulté à remplir un de nos formulaires en ligne ou à télécharger un document à communiquer avec l'organisme est indiquée.	En continu	
		Nombre d'accommodations effectuées	Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté par la clientèle. Aucune accommodation n'a été nécessaire.		

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>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 l'ensemble des candidats et candidates aux ordres professionnels, quels que soient leurs besoins particuliers.</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 par l'intermédiaire du formulaire d'évaluation des besoins au cours de l'année</p>	<p>Neuf nouvelles demandes d'adaptation ont été reçues. Elles concernaient des besoins auditifs (1), visuels (1), psychologiques (6), physiques (1) ainsi qu'un trouble de l'écriture (1). L'une de ces demandes portait sur deux types de limitation.</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
11. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur.	Promouvoir auprès des gestionnaires le PDEIPH.	Mise en place d'une activité de promotion du PDEIPH	Une note d'information a été remise à tous les gestionnaires pour promouvoir le programme.	En continu.	DRHFM
		Nombre de demandes d'information reçues	Aucune demande d'information n'a été reçue.		
		Nombre de demandes de participation reçues	Aucune demande de participation n'a été reçue.		
		Nombre de demandes d'adaptation de procédures ou de méthodes d'évaluation reçues	Une demande d'adaptation a été reçue.		
		Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation réalisées	Une personne handicapée a profité des services d'une interprète à l'occasion d'une entrevue d'embauche.		

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

Dixième obstacle : Méconnaissance du personnel au sujet 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
12. Sensibiliser le personnel aux difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées.	Organiser des activités visant à sensibiliser et à informer le personnel en matière d'intégration des personnes handicapées.	Nombre d'activités organisées	Une activité de sensibilisation a été organisée à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Cette activité aura lieu au cours de l'année 2019-2020.	En continu	DRHFM en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT
		Nombre de capsules d'information publiées	Deux capsules ont été publiées dans l'intranet : l'une soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées et présentant un lien vers le site Web de l'OPHQ; l'autre faisant la promotion de la Journée internationale des personnes handicapées sous le thème de l'inclusion et de la participation sociale.	En continu	
13. Maintenir un comité de suivi du plan d'action annuel dont ferait partie, dans la mesure du possible, une personne handicapée.	Rendre le comité plus actif et le promouvoir au sein de l'organisation.	Nombre de rencontres du comité de suivi	Deux rencontres ont eu lieu au cours de l'année de référence, soit les 3 décembre 2018 et 12 février 2019.	En continu	
	S'assurer de la représentation de chaque direction par un ou une membre du comité.	Nombre de directions représentées par un membre du comité	Six directions sont représentées par au moins un membre du comité.		

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

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
14. Définir les concepts de base employés dans la terminologie des handicaps.	Produire un vocabulaire relatif aux personnes handicapées et aux différents types de handicaps.	Nombre de personnes affectées au projet	Quatre personnes	Terminer le traitement des 100 concepts au cours de la prochaine année.	DGSL
		Concepts à traiter	Vocabulaire de 100 concepts en cours d'élaboration Vocabulaire de 17 concepts stockés, tirés de la <i>Classification internationale : Modèle de développement humain – Processus de production du handicap 2018</i>		
		Établissement de partenariats	OPHQ pour les fiches stockées	Recherche d'autres partenariats pour valider les fiches.	