

2019-2022

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

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

---

## Présentation des organismes

L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie relèvent du ou de la ministre de la Culture et des Communications, qui est également responsable de la protection et de la promotion de la langue française. Le président-directeur général ou la présidente-directrice générale de l'Office occupe aussi la fonction de président ou de présidente de la Commission, organisme rattaché administrativement à l'Office.

L'Office définit et conduit la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie et de francisation de l'Administration et des entreprises. Il veille de plus à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires au Québec. Il enrichit la terminologie et offre des outils et des services linguistiques au grand public. L'Office surveille également l'évolution de la situation linguistique au Québec et veille au respect de la *Charte de la langue française*.

Pour sa part, la Commission a pour mission de s'assurer que le territoire du Québec est nommé avec justesse pour permettre le déplacement efficace des biens ainsi que des personnes, et inventorier, officialiser, diffuser et mettre en valeur les noms de lieux. Elle offre aussi un service de consultations toponymiques au public.

## Engagement

Conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, l'Office et la Commission s'engagent à assurer l'accessibilité à leurs services et à favoriser l'accès universel à leurs locaux.

Le mandat d'élaborer un plan d'action a été confié à un groupe de travail constitué de sept personnes représentant la Commission et les différentes directions de l'Office, soit la Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration (DGREA), la Direction générale des services linguistiques (DGSL), la Direction des ressources humaines, financières et matérielles (DRHFM), la Direction des communications (DCOM) et la Commission de toponymie (CT). Les membres de ce groupe sont : M<sup>mes</sup> Fikreta Esmic, Véronique Faubert, Christine Mc Elligott, Mylène Cayer, Isabelle Déziel, Aline Le ainsi que Mélanie Vignola.

Suivant les exigences de la *Loi*, le présent plan d'action relève les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité des deux organismes et décrit les mesures qui seront mises en place en vue de les aplanir. Dans un souci de rendre ce document le plus réaliste possible et de réduire les obstacles observés, le groupe de travail l'a fait valider par une employée ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, cette démarche a permis de cibler des actions concrètes et adaptées.

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

## Sigles utilisés

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
PDEIPH :	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
SEFOP :	Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels
SGDSGRP :	Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
<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.	Vérifications régulières effectuées concernant les conditions d'accès aux bâtiments  Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité aux bâtiments	DRHFM	En continu
<b>2. Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément dans les locaux pour bureaux.</b>	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.	Sensibilisation effectuée auprès des personnes concernées par les réaménagements intérieurs  Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées		En continu

## 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	Responsables	Échéances
<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)	DRHFM	En continu
	Sensibiliser et informer les nouveaux membres du personnel du SEFOP quant aux mesures d'urgence à prendre à l'égard des personnes handicapées et de l'accompagnement des personnes à mobilité réduite.	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	SEFOP	En continu
<b>4. Poursuivre les efforts entrepris pour aménager les postes de travail en fonction des besoins du personnel ayant des limitations fonctionnelles.</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	DRHFM	En continu
	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  Nombre de suivis effectués auprès des personnes handicapées		En continu
	Attribuer un budget pour l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées.	Montant dépensé pour l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées	DRHFM	En continu

## 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	Responsables	Échéances
<b>5. Permettre aux personnes handicapées (personnel, visiteurs et visiteuses) 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.	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  Nombre d'accommodements effectués	DRHFM et DCOM	En continu

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
<b>6. Poursuivre la mise en place du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0).</b>	S'assurer que les sites Web de l'Office et de la Commission respectent les critères d'accessibilité.	Conformité des sites Web de l'Office et de la Commission au standard  Mise en accessibilité des jeux linguistiques de la Francofête	DCOM en collaboration avec SGDSGRP, la DRHFM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT	En continu
	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	DCOM	En continu
	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		En continu
	Assurer la préparation d'une formation pour le personnel de l'Office et de la Commission susceptible d'être touché par la mise en œuvre du Standard.	Mise en place d'une formation pour les personnes responsables de chaque direction	DRHFM en collaboration avec la DCOM	En continu

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

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
7. 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  Nombre de demandes d'information reçues  Nombre de demandes de participation reçues	DRHFM	En continu
	Veiller à ce que les procédures ou les méthodes d'évaluation pour le recrutement assurent l'égalité en emploi, quels que soient les besoins particuliers des candidats et des candidates.	Nombre de demandes d'adaptation de procédures ou de méthodes d'évaluation reçues  Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation réalisées		En continu

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

**Sixième 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	Responsables	Échéances
<b>8. Sensibiliser le personnel aux difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées.</b>	Organiser des activités visant à sensibiliser et à informer le personnel quant aux besoins et à la réalité des personnes handicapées.	Communication du plan d'action à l'égard des personnes handicapées au personnel  Nombre d'activités organisées  Nombre de capsules d'information envoyées	DRHFM en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT	En continu
<b>9. 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.  S'assurer de la représentation de chaque direction par un ou une membre du comité.	Mise en place d'une activité de promotion auprès des nouveaux membres du personnel  Réalisation d'une activité de formation pour assurer l'actualisation des connaissances au sein du comité  Nombre de rencontres du comité de suivi  Nombre de directions représentées par un membre du comité		En continu

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

**Septième 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	Responsables	Échéances
<b>10. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services téléphoniques aux personnes handicapées, et outiller le personnel à cet effet.</b>	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	DRHFM en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT	En continu
	Alimenter la section dans l'intranet qui englobe différentes références permettant d'outiller le personnel.	Nombre d'outils de référence et d'information publiés		En continu

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
<b>11. 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.</b>	Traiter les demandes d'adaptation des moyens d'évaluation à l'examen du SEFOP selon la procédure mise en place.	Nombre de demandes d'adaptation par l'intermédiaire du formulaire d'évaluation des besoins au cours de l'année  Nombre d'adaptations des moyens d'évaluation effectuées au cours de l'année en appliquant la procédure mise en place	SEFOP	En continu



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

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
<b>12. Définir les concepts de base employés dans la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps.</b>	Produire un vocabulaire relatif aux personnes handicapées et aux différents types de handicaps.	Nombre de personnes affectées au projet	DGSL	Mars 2020
		Nombre de fiches produites		
		Établissement de partenariats		
<b>13. Diffuser de l'information en rapport avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux différents handicaps.</b>	Diffuser sur les réseaux sociaux des publications en lien avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps.	Nombre de publications sur les réseaux sociaux	DCOM en collaboration avec la DGSL	En continu

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

---

## Adoption et diffusion du plan d'action

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2022 a été présenté aux gestionnaires membres du comité directeur et a reçu leur approbation le 19 juin 2019. Il présente les mesures prévues en vue de favoriser l'accessibilité des services et des lieux aux personnes handicapées et de réduire les obstacles à leur intégration.

Les gestionnaires membres rendront public cet engagement en le diffusant dans les sites Web de l'Office et de la Commission et dans l'intranet.

Les demandes d'information à ce sujet peuvent être adressées à la coordonnatrice du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, M<sup>me</sup> Mylène Cayer, au 514 873-0156.

Les personnes qui souhaitent formuler des commentaires ou des suggestions sur le plan d'action ou sur les services offerts par l'Office et la Commission aux personnes handicapées peuvent s'adresser à la commissaire à la qualité des services par les moyens suivants :

- Par téléphone : Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, au 1 855 871-4606
- Par Internet : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/outils/formulaire-web.aspx>
- Par la poste : Commissaire à la qualité des services  
Office québécois de la langue française  
Édifice Camille-Laurin  
125, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H2X 1X4