

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

2022-2025

## PORTRAIT DES ORGANISMES

L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie relèvent du ou de la ministre de la Langue française, qui est également responsable de la valorisation, de la protection et de la promotion de la langue française. L'Office est placé sous la responsabilité d'un président-directeur général ou d'une présidente-directrice générale. Le président-directeur général ou la présidente-directrice générale de l'Office occupe aussi la fonction de président ou de présidente de la Commission de toponymie, organisme rattaché administrativement à l'Office.

L'Office définit et conduit la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises. Il veille également à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires au Québec. Il enrichit en outre la terminologie et offre des outils et des services linguistiques au grand public. Enfin, l'Office surveille 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 dans le but de permettre le déplacement efficace des personnes ainsi que des biens, et d'inventorier, d'officialiser, de diffuser et de mettre en valeur les noms de lieux.

Selon les données de la Direction des ressources humaines et de l'Administration (DRHA), l'effectif total de l'organisation, en date du 31 mars 2024, était de 416 employés et employées. Ces personnes travaillent principalement aux bureaux de Montréal et de Québec. Les autres membres du personnel travaillent en périphérie de Montréal ainsi qu'en région.

---

Montréal : 800, rue du Square-Victoria, 31<sup>e</sup> étage, bureau 3100, Montréal (Québec) H3C 0B4  
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches : 750, boulevard Charest Est, bureau 100, Québec (Québec) G1K 9K4  
Laval, Lanaudière et Laurentides : 2, place Laval, bureau 275, Laval (Québec) H7N 5N6  
Montérégie : 101, boulevard Roland-Therrien, bureau 220, Longueuil (Québec) J4H 4B9  
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec : 145, avenue Québec, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6M8  
Bas-Saint-Laurent, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine et Côte-Nord : Édifice Louis-Joseph-Moreault, 337, rue Moreault, Rimouski (Québec) G5L 1P4  
Centre-du-Québec : 1680, boulevard Saint-Joseph, bureau RC-07, Drummondville (Québec) J2C 2G3  
Estrie : 225, rue Frontenac, 4<sup>e</sup> étage, bureau 410, Sherbrooke (Québec) J1H 1K1  
Mauricie : Édifice Capitanal, 100, rue Laviolette, bureau 315, Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9  
Outaouais : Édifice Jos-Montferrand, 170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 4<sup>e</sup> étage, Gatineau (Québec) J8X 4C2  
Saguenay-Lac-Saint-Jean : 210, rue des Oblats Ouest, Chicoutimi (Québec) G7J 2B1

## **GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION**

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 relatif à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail appelé *comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées* (CPAPH). Le comité est constitué de dix personnes de différentes directions de l'Office et de la Commission, soit la Direction des ressources humaines et de l'administration (DRHA), la Direction des communications (DCOM), la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne (DREVI), la Direction de l'accompagnement des entreprises et des partenariats (DAEP), la Direction de l'évaluation du français (DEF), la Direction de l'expertise linguistique (DEL), le Soutien à la gouvernance (SG) et la Commission de toponymie (CT). Deux personnes membres de ce comité présentent des limitations fonctionnelles.

La conseillère en gestion des ressources humaines de la DRHA est responsable du comité pour l'Office et la Commission. Elle

agit aussi à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées au sein de l'organisation.

Le CPAPH soutient le président-directeur général ou la présidente-directrice générale de l'Office ainsi que le comité directeur (CODIR) dans l'exercice de leurs responsabilités et les aide à respecter leurs obligations à l'égard de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le CPAPH est responsable de préparer le plan d'action et de le soumettre au CODIR pour approbation. Il doit également veiller à sa mise en œuvre et en faire un bilan annuellement.

Conformément aux exigences de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, le présent plan d'action établit la liste des 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 supprimer ces obstacles.

## **CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES**

Dans un souci de rendre ce document aussi réaliste que possible et de réduire la liste des obstacles relevés, le CPAPH a fait valider celui-ci par les membres du comité qui présentent des limitations fonctionnelles.

## RÉALISATIONS PASSÉES

L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie produisent un plan d'action à l'égard des personnes handicapées depuis plusieurs années. La réalisation de la majorité des mesures inscrites dans ce plan d'action se fait en continu, comme la sensibilisation, l'adaptation des mesures d'évaluation et la formation. Certaines mesures ponctuelles ont aussi été mises en œuvre au cours des dernières années, notamment :

- la création d'une section dans l'intranet réservée au CPAPH, qui regroupe tous les détails concernant celui-ci (membres, rôles et responsabilités, coordonnées), les plans d'action, les bilans des réalisations annuelles, les comptes rendus des rencontres du CPAPH, les publications de sensibilisation et des liens utiles (2018);
- la production et la diffusion du vocabulaire *Déficiences, troubles et situations de handicap : des mots pour en parler* (2020);
- l'ajout d'une section consacrée au CPAPH dans le guide d'accueil du nouveau personnel de l'organisation (2021);
- l'aménagement d'un comptoir d'accueil avec une section adaptée aux personnes handicapées à la réception du bureau de Montréal (2021);
- l'amélioration de la signalisation à l'intention des personnes handicapées ou à mobilité réduite au bureau de l'Office de Québec (2020, 2021 et 2022).

Sigles utilisés	
CT	Commission de toponymie
DCOM	Direction des communications
DEF	Direction de l'évaluation du français
DEL	Direction de l'expertise linguistique
DGREA	Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration
DRHA	Direction des ressources humaines et de l'administration
DRHA-RMC	Direction des ressources humaines et de l'administration – Ressources matérielles et contractuelles
DTI	Direction des technologies de l'information
SQI	Société québécoise des infrastructures

## OBSTACLES RECENSÉS ET MESURES PRÉVUES POUR LES ANNÉES 2022 à 2025

### Premier obstacle : difficulté d'accès aux bâtiments et aux lieux (personnel ainsi que visiteuses et visiteurs)

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
1. Assurer aux personnes handicapées l'accessibilité aux bâtiments.	Respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments, en collaboration avec la SQI, les entreprises propriétaires des bâtiments et les ministères et organismes partenaire	Nombre d'interventions effectuées concernant les conditions d'accès aux bâtiments	DRHA-RMC	En continu
		Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité aux bâtiments		
2. Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément à l'intérieur des bureaux de l'Office.	S'assurer, lors de la conception et de la mise en œuvre des projets d'aménagement intérieur, que les aménagements correspondent aux besoins des personnes handicapées et qu'ils sont conformes aux normes en vigueur.	Sensibilisation des personnes concernées par les réaménagements intérieurs	DRHA	En continu
		Mesure à prendre pour s'assurer que le comptoir d'accueil comportant une section adaptée aux personnes handicapées sera réinstallé dans les nouveaux locaux de l'Office à Montréal à la suite du déménagement du siège social de l'organisme	DRHA-RM	Hiver 2025
		Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées	DRHA-RMC	En continu
3. Permettre aux personnes handicapées l'accès à des toilettes.	S'assurer que les personnes handicapées ont toujours accès à des toilettes, en collaboration avec la SQI, les entreprises propriétaires des bâtiments et les ministères et organismes partenaires.	Vérification régulière de la capacité des personnes handicapées d'avoir accès à des toilettes	DRHA et DEF	En continu
		Sensibilisation du personnel qui reçoit les visiteurs et les visiteuses (notamment l'équipe responsable de		

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
		la dotation et l'équipe responsable de l'évaluation du français)		
		Mise en place d'une signalisation indiquant l'emplacement des toilettes accessibles pour les personnes handicapées et diffusion de l'information	DRHA	Avril 2024

**Deuxième obstacle : risques pour la santé et la sécurité des personnes handicapées (personnel ainsi que visiteuses et visiteurs) à l'intérieur des bâtiments**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
<b>4. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel ainsi que visiteuses et visiteurs) à l'intérieur des bâtiments.</b>	Mettre à jour les connaissances des équipes des mesures d'urgence au sujet des dispositions à prendre lors de l'évacuation de personnes handicapées (personnel ainsi que visiteuses et visiteurs).	Formation offerte aux membres des équipes des mesures d'urgence au sujet des dispositions à prendre lors de l'évacuation de personnes présentant divers types d'incapacité (temporaire ou permanente)	DRHA	En continu
	Sensibiliser et informer les nouveaux membres du personnel de la DEF en ce qui concerne les mesures d'urgence relatives aux personnes handicapées et l'accompagnement des personnes à mobilité réduite.	Proportion de membres du personnel de la DEF ayant été formés pour intervenir auprès de candidates et de candidats ayant des besoins particuliers en situation d'urgence	DEF	
	Répertorier les membres du personnel ayant besoin d'un traitement particulier lors d'une évacuation.	Nombre de personnes en situation de handicap nécessitant un traitement particulier lors d'une évacuation	DRHA, en collaboration avec la CT et toutes les directions de l'Office	

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
	Outiller les personnes handicapées pour qu'elles sachent comment faire face à des situations d'urgence.	Nombre de formations données, de documents d'information rédigés ou de suivis effectués pour outiller les personnes handicapées nécessitant un traitement particulier lors d'une évacuation	DRHA	
<b>5. 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 pour évaluer les postes de travail des personnes handicapées	DRHA	
	Assurer la coordination et le suivi des évaluations relatives à l'aménagement des postes de travail des personnes handicapées.	Nombre de suivis effectués auprès des personnes handicapées	DRHA et DTI	
		Intégration d'une représentante ou d'un représentant de l'équipe d'aménagement des postes de travail au sein du CPAPH		
		Nombre de postes aménagés pour des personnes handicapées		
	Allouer un budget à l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées.	Somme dépensée pour l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées		
Aménager plusieurs espaces de travail accessibles dans les nouveaux locaux du bureau de Montréal.	Nombre de tables ajustables en hauteur installées dans les nouveaux locaux du bureau de Montréal	DRHA-RM	Hiver 2025	

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
6. Permettre aux personnes handicapées (personnel ainsi que visiteuses et visiteurs) 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.	Nombre d'accommodements considérés ou accordés.	DRHA et DCOM	En continu
		Nombres de plaintes reçues relativement à cette mesure		
	S'assurer que les personnes handicapées peuvent utiliser adéquatement leurs outils de travail.	Nombre de formations et de séances d'information données et nombre de moyens mis de l'avant pour permettre aux personnes handicapées d'utiliser adéquatement leurs outils de travail	DRHA, en collaboration avec la CT et avec toutes les directions de l'Office	
Nombre de plaintes reçues relativement à cette mesure				
		Implantation de la fonctionnalité « Transcriptions en direct » dans l'application de communication TEAMS (Cette fonctionnalité, qui permettra d'afficher la transcription en temps réel des propos formulés pendant une réunion, sera particulièrement utile pour répondre aux besoins des personnes sourdes ou malentendantes ou pour faciliter la compréhension lors de rencontres réunissant des personnes dont les compétences linguistiques ne sont pas nécessairement de même niveau.)	DTI	Été 2024



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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
7. Poursuivre la mise en œuvre du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0).	S'assurer que les sites Web de l'Office et de la CT respectent les critères d'accessibilité.	Conformité des sites Web de l'Office et de la CT par rapport au Standard  Conformité des jeux linguistiques de la Francofête aux critères d'accessibilité	DCOM	En continu
	Répertorier les demandes de la clientèle ou les informations transmises par celle-ci relativement à des problèmes d'accessibilité, et effectuer les correctifs requis.	Nombre de problèmes d'accessibilité rapportés par la clientèle  Nombre de correctifs effectués pour assurer l'accessibilité des sites Web de l'Office et de la CT		
	Aider la clientèle qui a de la difficulté à remplir les formulaires en ligne ou à utiliser les sites Web de l'Office ou de la CT.	Nombre de demandes d'assistance auxquelles le personnel a répondu		
	Outiller l'équipe chargée de l'accessibilité des sites Web pour qu'elle poursuive la mise en œuvre du Standard.	Nombre de formations données à l'équipe chargée d'assurer l'accessibilité des sites Web ainsi que la mise en œuvre du Standard		

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
8. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur.	Veiller à ce que les procédures ou les méthodes d'évaluation utilisées pour le recrutement assurent l'égalité en emploi, et ce, quels que soient les besoins particuliers des candidates et des candidats.	Nombre de demandes d'adaptation de procédures ou de méthodes d'évaluation reçues	DRHA	En continu
		Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation effectuées		

	Sensibiliser le personnel de l'équipe responsable de la dotation ainsi que les gestionnaires au sujet des objectifs du gouvernement en matière d'embauche de personnes handicapées.	Nombre de formations et de séances d'information données et nombre de moyens mis de l'avant pour sensibiliser l'équipe responsable de la dotation ainsi que les gestionnaires		
	Mentionner, dans les offres d'emploi diffusées à l'externe, le fait que l'organisation souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi.	Proportion des offres d'emploi diffusées à l'externe mentionnant le programme d'accès à l'égalité en emploi		

**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 CT**

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
<b>9. 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.	Publication du plan d'action à l'égard des personnes handicapées ou du bilan annuel du plan d'action dans l'intranet	DRHA, en collaboration avec la CT et avec toutes les directions de l'Office	En continu
		Nombre d'activités organisées au cours de la période couverte par le plan d'action	DRHA et DCOM	
		Nombre de courriels envoyés et de publications diffusées (par différents moyens) à l'intention du personnel		
<b>10. Maintenir en place un comité de suivi du plan d'action annuel dont ferait partie, dans la</b>	Rendre le comité plus actif et le promouvoir au sein de l'organisation.	Promotion du comité auprès des nouveaux membres du personnel	DRHA	En continu
		Mise en place d'une activité de formation pour actualiser les connaissances au sein du comité		

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
mesure du possible, une personne handicapée.		Nombre de rencontres du comité		
		Ajout d'un espace SharePoint associé à l'équipe TEAMS du comité pour lui permettre de conserver, de transmettre et de gérer les documents du comité		
	S'assurer que chaque direction générale est représentée par une ou un membre au sein du comité.	Nombre de directions représentées au sein du comité par une ou un membre		
		Nombre de communications transmises à l'ensemble des membres du personnel pour inciter ceux-ci à s'impliquer au sein du comité		
		Nombre de membres du comité ayant une limitation fonctionnelle déclarée		

Septième obstacle : difficulté d'accès aux services de l'Office et de la CT (notamment lorsqu'il est question des consultations téléphoniques offertes par la DEL, des consultations toponymiques, ou de l'accueil offert dans les bureaux de l'Office, que ce soit à Montréal, à Québec ou dans les régions)

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
11. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services offerts aux personnes handicapées et outiller le personnel à cet effet.	Organiser, à l'intention du personnel qui assure les services aux usagers et aux usagères, une session de formation portant sur l'accueil et la reconnaissance de la clientèle pouvant présenter des besoins particuliers ou requérir l'adoption de mesures d'adaptation particulières.	Nombre de personnes formées	DRHA, en collaboration avec toutes les directions qui offrent des services aux clientèles externes	Mars 2024
	Alimenter la section de l'intranet qui regroupe des documents de référence permettant d'outiller le personnel.	Nombre d'outils de référence et d'information mis en ligne	DRHA	En continu

### Huitième obstacle : difficulté d'accès aux examens de français de la DEF

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
12. S'assurer que les procédures mises en place ou que les méthodes d'évaluation de la DEF sont équivalentes pour toutes et tous et qu'elles sont accessibles à l'ensemble des candidates et des candidats aux ordres professionnels, quels que soient leurs besoins particuliers.	Traiter les demandes d'adaptation des moyens d'évaluation de l'examen de français de la DEF selon la procédure mise en place.	Nombre de demandes d'adaptation reçues par l'intermédiaire du formulaire d'identification des besoins	DEF	En continu
		Nombre de séances adaptées ayant eu lieu		

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
13. Diffuser auprès du personnel de l'information en rapport avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux différents handicaps.	Publier dans l'intranet de l'information sur la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps.	Nombre de publications	DEL, en collaboration avec la DCOM	En continu

## ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025 a été présenté aux gestionnaires membres du comité directeur (CODIR) et a reçu leur approbation le 22 février 2023. 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. La mise à jour 2024-2025 du plan d'action a été approuvée par le CODIR le 18 septembre 2024.

À la suite de son approbation, le plan d'action sera diffusé dans les sites Web de l'Office et de la Commission ainsi que 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> Vanessa Maa, au 514 873-6565, poste 8295.

Les personnes qui souhaitent formuler des commentaires ou des suggestions au sujet du plan d'action ou au sujet des services offerts par l'Office et la Commission aux personnes handicapées peuvent s'adresser à la commissaire à la qualité des services :

- **par téléphone** : 1 855 871-4606 (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30)
- **via un formulaire Web** : [www.oqlf.gouv.qc.ca/outils/formulaire-web.aspx](http://www.oqlf.gouv.qc.ca/outils/formulaire-web.aspx)
- **par la poste** : Commissaire à la qualité des services  
Office québécois de la langue française  
31<sup>e</sup> étage, bureau 3100  
800, rue du Square-Victoria  
Montréal (Québec) H3C 0B4