

Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022

SIGLES UTILISÉS

| | |
|----------|---|
| DT | Direction de la toponymie |
| DCOM | Direction des communications |
| DGREA | Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration |
| DEL | Direction de l'expertise linguistique |
| DRHA | Direction des ressources humaines et de l'administration |
| DRHA-RMC | Direction des ressources humaines et de l'administration – Ressources matérielles et contractuelles |
| OPHQ | Office des personnes handicapées du Québec |
| PDEIPH | Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées |
| SCT | Secrétariat du Conseil du trésor |
| DEF | Direction de l'évaluation du français |
| SG | Soutien à la gouvernance |
| SQI | Société québécoise des infrastructures |
| CPAPH | Comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées |

Note : Le Service d'évaluation du français pour les ordres professionnels (SEFOP) est devenu la Direction de l'évaluation du français (DEF), et la Direction générale des services linguistiques (DGSL) est devenue la Direction de l'expertise linguistique (DEL).

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

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Résultats | Suites à donner | Responsables |
|---|---|---|--|--|--------------|
| 1. Assurer aux personnes handicapées l'accessibilité aux bâtiments de Montréal et de Québec. | En collaboration avec la SQI, respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments. | Vérifications régulières des conditions d'accès aux bâtiments | Les problèmes de signalisation et de fonctionnement de la porte à Québec permettant l'accès aux personnes handicapées ont été palliés par l'installation d'une pancarte indiquant d'utiliser la porte accessible sur la rue du Pont, où une sonnette a été installée le 15 juillet 2021. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHA-RMC |
| | | Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité aux bâtiments | Aucune plainte n'a été reçue. | Cette mesure est appliquée en continu. | |
| 2. Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément dans les locaux. | 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 | Sensibilisation effectuée auprès des personnes concernées par les réaménagements intérieurs | À la suite de la fermeture de l'édifice Camille-Laurin (Montréal) à la fin du mois d'avril 2021, l'Office a déménagé au 800, rue du Square-Victoria, à Montréal. L'édifice répond aux normes d'accessibilité universelle des étages (circulation verticale) | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHA-RMC |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | <p>personnes handicapées et qu'ils sont conformes aux normes en vigueur.</p> | | <p>par le biais d'ascenseurs et d'un monte-charge. Les visiteuses et visiteurs de l'Office peuvent utiliser les salles de bain accessibles qui se trouvent au sous-sol 1, à l'étage 2 et à l'étage 30.</p> <p>De plus, l'Office a fait l'acquisition et l'installation d'un comptoir d'accueil avec une section adaptée aux personnes handicapées.</p> | | |
| | | <p>Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées</p> | <p>Aucune plainte n'a été reçue.</p> | <p>Cette mesure est appliquée en continu.</p> | |

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 | Suites à donner | Responsables |
|---|--|--|---|---|--------------|
| 3. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel, visiteuses 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, visiteuses 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 sur le plan des mesures d'urgence (PMU) a été donnée le 29 septembre 2021 à Montréal. Au total, 21 personnes ont participé. La formation a été offerte en ligne par le groupe Petra et elle incluait les dispositions nécessaires à l'évacuation des personnes à mobilité réduite. Il n'y a pas eu de formation sur les mesures d'urgence à Québec pour la période 2021-2022. | Cette mesure est appliquée en continu selon les mouvements de personnel et les déménagements. | DRHA-RMC |
| | Sensibiliser et informer les nouveaux membres du personnel de la DEF quant aux mesures d'urgence à prendre à l'égard des personnes handicapées et | Proportion de membres du personnel de la DEF ayant été formés pour intervenir auprès de candidates et de candidats ayant des besoins | Lors d'une rencontre d'équipe à l'automne 2021, à la suite du déménagement, l'ensemble des membres de la DEF a été sensibilisé quant à l'importance de soutenir les personnes ayant une limitation lors | Cette mesure est appliquée en continu selon les mouvements de personnel et les déménagements. | DEF |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|------|
| | quant à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite. | particuliers en situation d'urgence | d'une situation d'urgence. | | |
| 4. Poursuivre les efforts entrepris pour aménager les postes de travail en fonction des besoins du personnel ayant des limitations fonctionnelles. | 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 | Deux personnes à Montréal et deux personnes à Québec sont formées pour effectuer des évaluations ergonomiques sommaires. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHA |
| | 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 | Nous avons reçu deux demandes : une demande d'achat d'un sac ergonomique pour le transport de l'ordinateur portable du travail et une demande d'adaptation ergonomique du bureau en raison d'un handicap. | | |
| | | Nombre de suivis effectués auprès des personnes handicapées | Les deux demandes reçues ont été analysées et acceptées. | | |
| 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 | Il n'y a eu aucuns frais relatifs à l'adaptation du bureau, et le sac ergonomique était disponible dans le magasin de l'Office. En septembre 2021, 1 102,50 \$ ont été | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | dépensés pour offrir une formation spécialisée à une personne en raison de son handicap. | | |
|--|--|--|--|--|--|

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

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Résultats | Suites à donner | Responsables |
|--|--|---|--|--|--------------|
| 5. Permettre aux personnes handicapées (personnel, 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 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 n'a été reçue. La DCOM a organisé un seul événement en présentiel : le Gala des Mérites du français. Celui-ci s'est tenu le 21 mars 2022 au salon Urbain de la Place-des-arts, à Montréal, un lieu accessible (de l'extérieur et de l'intérieur) aux personnes à mobilité réduite. Aucune demande particulière n'a toutefois été formulée de la part des 163 personnes ayant confirmé leur présence à l'événement. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHA et DCOM |
| | | Nombre d'accommodements effectués | Aucune demande d'accommodement n'a été reçue. | | |

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

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Résultats | Suites à donner | Responsables |
|---|---|--|--|--|---|
| <p>6. Poursuivre la mise en place du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0).</p> | <p>S'assurer que les sites Web de l'Office et de la Commission respectent les critères d'accessibilité.</p> | <p>Conformité des sites Web de l'Office et de la Commission au Standard</p> | <p>Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté au sujet des sites Web et des outils en ligne. L'Office et la Commission s'assurent de rendre conformes leurs sites Web et leurs outils en ligne, dans la mesure du possible. Dans la page Accessibilité des sites Web, une mention invite les personnes qui éprouvent des difficultés à naviguer dans le site, à remplir un formulaire en ligne ou à télécharger un document à communiquer avec l'organisme.</p> | <p>Cette mesure est appliquée en continu.</p> | <p>DCOM, en collaboration avec la DRHA</p> <p>SG, DEL, DEF, DGREA et DT</p> |
| | | <p>Conformité des jeux linguistiques de la Francofête aux critères d'accessibilité</p> | <p>Les jeux linguistiques de la Francofête ont été rendus adaptatifs et partiellement accessibles. Il est difficile d'appliquer</p> | <p>Cette mesure sera appliquée pour les nouveaux jeux, dans la mesure du possible.</p> | |

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|-------------------------------------|
| | | | toutes les mesures d'accessibilité à certains jeux. | | |
| | Compiler les demandes ou les informations reçues de la clientèle relativement à des problèmes d'accessibilité, et effectuer les accommodements requis. | Nombre de problèmes d'accessibilité rapportés par la clientèle | Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté. | Cette mesure est appliquée en continu. | DCOM |
| | | Nombre d'accommodements effectués | Aucun accommodement n'a été nécessaire. | | |
| | 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. | Cette mesure est appliquée en continu. | |
| | Préparer 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 | À la suite d'une analyse, il a été convenu que seuls les membres de l'équipe Web de la DCOM devaient être formés à l'accessibilité des sites Web. Une recherche de formation est en cours. | Les offres de formation sont en cours d'évaluation. | DRHA, en collaboration avec la DCOM |

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

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Résultats | Suites à donner | Responsables | |
|--|---|---|---|---|--|--|
| 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 | Une note d'information a été envoyée le 18 novembre 2021 à tous les gestionnaires pour promouvoir le programme. Un rappel a été fait le 29 novembre 2021. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHA | |
| | | Nombre de demandes d'information reçues | Une demande d'information a été reçue. | | | |
| | | Nombre de demandes de participation reçues | Aucune demande de participation n'a été reçue. | | | |
| | Veiller à ce que les procédures ou les méthodes d'évaluation utilisées pour le recrutement assurent l'égalité en emploi, quels que soient les besoins particuliers des candidates et des candidats. | | Nombre de demandes d'adaptation de procédures ou de méthodes d'évaluation reçues | Aucune demande d'adaptation n'a été reçue. | Cette mesure est appliquée en continu. | |
| | | | Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation effectuées | Aucune demande d'adaptation n'a été nécessaire. | | |
| | | | | | | |

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 | Résultats | Suite à donner | Responsables |
|---|---|---|---|--|--|
| 8. Sensibiliser le personnel aux difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées. | 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 | Le bilan 2020-2021 a été publié dans l'intranet et sur le site Web le 23 août 2021. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHA, en collaboration avec la DCOM, la DEL, la DEF, la DGREA et la DT |
| | | Nombre d'activités organisées | Aucune activité de sensibilisation n'a été organisée, sauf les formations sur les mesures d'urgence et la diffusion de brèves dans l'intranet. | Cette mesure est appliquée en continu. | |
| | | Nombre de capsules d'information envoyées | Quatre brèves ont été publiées dans l'intranet : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Une société plus inclusive, un geste à la fois, c'est ce que nous souhaitons</i> (1^{er} juin 2021); • <i>Dépôt du bilan annuel du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> (23 août 2021); • <i>Les programmes et services destinés aux personnes handicapées maintenant réunis sur Québec.ca</i> (7 septembre 2021); | | |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Journée internationale des personnes handicapées 2021 : s'engager à bâtir une société plus inclusive (3 décembre 2021).</i> | | |
| 9. 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. | Mise en place d'une activité de promotion auprès des nouveaux membres du personnel | Le guide d'accueil du nouveau personnel consacre une section au CPAPH. De plus, le 12 octobre 2021, le guide d'accueil à l'intention du personnel de Montréal a été publié. Ce guide a été conçu pour faciliter l'intégration au nouveau bureau de Montréal, à la suite du déménagement, et il contient une section consacrée à l'accessibilité. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHA |
| | | Mise en place d'une activité de formation pour assurer l'actualisation des connaissances au sein du comité | La coordonnatrice du CPAPH a participé le 15 juin 2021 à la séance d'information sur le décret concernant les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, organisée par l'OPHQ. La coordonnatrice du CPAPH a participé le 17 novembre 2021 à la séance d'information à l'intention des répondants | Cette mesure est appliquée en continu. | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|------|
| | | | ministériels du PDEIPH 2022-2023. | | |
| | | Nombre de rencontres du comité de suivi | Deux rencontres ont eu lieu au cours de l'année de référence, une le 2 juin et l'autre le 24 novembre 2021. Ainsi, l'objectif de tenir deux rencontres minimum par année a été atteint. Depuis le 14 mai 2021, le CPAPH utilise l'application Teams. Cela permet au comité d'être plus actif pour échanger de l'information et interagir avec ses membres. | Il a été établi que l'objectif de tenir deux rencontres par année au minimum devait être poursuivi. | DRHA |
| | S'assurer de la représentation de chaque direction par une ou un membre au sein du comité. | Nombre de directions représentées par une ou un membre au sein du comité | Dix directions ou services étaient représentés par au moins une ou un membre au sein du comité pour une partie de l'année de référence. Des invitations ont été envoyées aux directions ou aux services non représentés. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHA |
| | | Nombre de membres du comité ayant un handicap déclaré | Deux membres du comité ont déclaré avoir une incapacité ou une déficience. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHA |

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 DEL, consultations toponymiques, accueil et réception dans les bureaux régionaux)

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Résultats | Suite à donner | Responsables |
|---|---|---|--|---|--|
| 10. 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 | Aucune formation n'a été donnée pour l'année de référence étant donné que la dernière formation donnée par l'organisme Altergo, le 4 novembre 2020, avait été bonifiée et convertie en autoformation afin qu'elle soit disponible pour l'ensemble du personnel à l'automne 2021. L'autoformation a été développée et pourra être déployée lorsque la plateforme de formation sera mise en service. | L'autoformation sera disponible quand la plateforme sera mise en service. | DRHA, en collaboration avec la DCOM, la DEL, la DEF, la DGREA et la DT |
| | Alimenter en contenu la section de l'intranet qui regroupe des documents de référence permettant d'outiller le personnel. | Nombre d'outils de référence et d'information publiés | Aucun outil de référence ou d'information n'a été publié, à part les brèves informatives. Des vidéos, des questionnaires et de l'information pertinente ont été ajoutés à l'autoformation, qui sera disponible quand la plateforme sera mise en service. | Cette mesure est appliquée en continu | |

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

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Résultats | Suite à donner | Responsables |
|--|--|--|---|--|--------------|
| <p>11. S'assurer que les procédures mises en place ou les méthodes d'évaluation de la DEF sont équivalentes pour toutes et tous et qu'elles sont accessibles à l'ensemble des candidates et candidats aux ordres professionnels, quels que soient leurs besoins particuliers.</p> | <p>Traiter les demandes d'adaptation des moyens d'évaluation de l'examen de la DEF selon la procédure mise en place.</p> | <p>Nombre de demandes d'adaptation reçues par l'intermédiaire du formulaire d'évaluation des besoins au cours de l'année</p> | <p>Sept nouvelles demandes d'adaptation ont été reçues. Elles concernaient des limitations visuelle (une), auditive (une) et psychologique (une) ainsi que des troubles neurodéveloppementaux (quatre).</p> | <p>Cette mesure est appliquée en continu selon la demande.</p> | <p>DEF</p> |
| | | <p>Nombre d'adaptations des moyens d'évaluation effectuées au cours de l'année à l'aide de la procédure mise en place</p> | <p>Deux nouvelles demandes ont été reçues et trois demandes ont été faites avant le 1^{er} avril 2021. Au total, cinq séances adaptées ont eu lieu.</p> | | |

Neuvième 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 |
|---|--|---|---|---|---|
| <p>12. Diffuser de l'information en rapport avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux différents handicaps.</p> | <p>Diffuser sur les réseaux sociaux des publications en lien avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps.</p> | <p>Nombre de publications sur les réseaux sociaux</p> | <p>Deux publications ont été faites (l'une sur Facebook, l'autre sur LinkedIn) à propos de la page Web de Québec.ca qui héberge désormais les principaux programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches (7 septembre 2021). Au total, 2 480 personnes ont été atteintes par les publications. Une publication a été faite pour la Journée internationale des personnes handicapées (3 décembre 2021). Au total, 1 144 personnes ont été atteintes par la publication.</p> | <p>Cette mesure est appliquée en continu.</p> | <p>DCOM, en collaboration avec la DEL</p> |

Reddition de comptes : Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

- > Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public :

Aucune plainte n'a été reçue.

- > Mesures d'accommodement dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et à ses services :

Cinq séances d'examen de français ont été adaptées en fonction des besoins particuliers de candidates et candidats aux ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (ce nombre inclut deux nouvelles demandes et trois demandes faites avant le 1^{er} avril 2021).

Mise à jour 2021-2022 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Le tableau ci-dessous présente les mesures ajoutées lors de la mise à jour 2021-2022 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

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

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Résultats | Suite à donner | Responsables |
|---|---|--|--|--|--------------|
| 7. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur. | Ajouter, au tableau de présentation des candidates et candidats qui est envoyé aux gestionnaires, une colonne qui indique le nombre de personnes handicapées s'étant identifiées de façon volontaire. | Envoi du nouveau tableau de présentation des candidates et candidats aux gestionnaires | Le tableau a été utilisé jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau rôle des gestionnaires dans le système d'Emplois en ligne, où ils peuvent consulter les dossiers des candidates et candidats admissibles et vérifier s'ils se sont identifiés comme personnes handicapées. | Cette mesure a été ajoutée seulement pour l'année 2021-2022. Avec le nouveau système d'Emplois en ligne, cette mesure n'est plus nécessaire. | DRHA |
| | Sensibiliser les membres de l'équipe de recrutement à la réalité des personnes handicapées. | Participation à une formation sur le recrutement plus inclusif des personnes handicapées | Une conseillère en ressources humaines a participé le 3 juin 2021 au webinar <i>Pour un recrutement plus inclusif des personnes en situation de handicap : à distance ou pas</i> , organisé par le Comité consultatif Personnes handicapées (CCPH). | Cette mesure a été ajoutée seulement pour l'année 2021-2022. Des mesures de sensibilisation générales sont appliquées en continu. | |

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 | Résultats | Suite à donner | Responsables |
|--|--|--|---|--|--------------|
| 8. Sensibiliser le personnel aux difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées. | Rendre accessible à tout le personnel de l'Office l'autoformation <i>Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle.</i> | Accessibilité de l'autoformation <i>Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle</i> à tout le personnel de l'Office | L'autoformation a été développée et elle est prête à être déployée depuis l'automne 2021. Elle sera déployée quand la plateforme sera mise en service. Aucune personne n'a été formée. | Cette mesure a été ajoutée seulement pour l'année 2021-2022. | DRHA |