

# **Bilan 2022-2023 des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées**

## 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 majorité des mesures inscrites dans ce plan d'action se font en continu, comme la sensibilisation, l'adaptation des mesures d'évaluation et la formation, entre autres. Certaines mesures ponctuelles ont aussi été mises en œuvre au cours des dernières années :

- la création d'une section dans l'intranet réservée au comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (CPAPH), qui regroupe tous les détails concernant le comité (membres, rôles et responsabilités, coordonnées), les plans d'action, les bilans des réalisations annuelles, les comptes rendus des rencontres du comité, 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

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
1. Assurer aux personnes handicapées l'accessibilité aux bâtiments.	En collaboration avec la SQI, les entreprises propriétaires des bâtiments et les ministères et organismes partenaires, respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments.	Nombre d'interventions effectuées concernant les conditions d'accès aux bâtiments	À la suite de la pandémie, l'Office a ajouté son numéro de téléphone à côté de l'intercom situé à l'entrée du bureau de Québec sur la rue du Pont puisque l'accès était restreint et que les personnes qui n'avaient pas de carte d'accès ne pouvaient pas accéder à la sonnette installée l'année précédente.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA-RMC
		Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité aux bâtiments	Aucune plainte n'a été reçue.		
2. Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément au sein des bureaux de l'Office.	Lors de la conception et de la mise en œuvre des projets d'aménagement intérieur, s'assurer 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	Les édifices répondent aux normes d'accessibilité universelles des étages (circulation verticale) grâce à des ascenseurs et à un monte-charge.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA
		Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux	Aucune plainte n'a été reçue.		DRHA-RMC

		besoins des personnes handicapées			
<b>3. Permettre aux personnes handicapées l'accès à des toilettes.</b>	En collaboration avec la SQI, les entreprises propriétaires des bâtiments et les ministères et organismes partenaires, s'assurer que les personnes handicapées ont toujours accès à des toilettes.	Vérification régulière de l'accès à des toilettes pour les personnes handicapées	Les visiteuses et les visiteurs du bureau de l'Office à Montréal peuvent utiliser les salles de bain accessibles qui se trouvent au 1 <sup>er</sup> sous-sol, au 2 <sup>e</sup> étage et au 30 <sup>e</sup> étage.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA et DEF
		Sensibilisation du personnel qui reçoit les visiteurs et les visiteuses (p. ex., équipe de la dotation, équipe 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	À venir en 2024	Mars 2024	DRHA

**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
<b>4. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel, visiteuses et visiteurs) à</b>	Mettre à jour les connaissances des équipes des mesures d'urgence sur les dispositions à prendre lors de l'évacuation de personnes handicapées	Formation offerte aux membres des équipes des mesures d'urgence sur les dispositions à prendre lors de l'évacuation de personnes présentant	Le groupe Petra offre une formation annuelle sur les mesures d'urgence (donnée le 4 octobre 2022 à une personne et le	Cette mesure est appliquée en continu, en fonction des mouvements de personnel et des déménagements.	DRHA

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
<b>l'intérieur des bâtiments.</b>	(personnel, visiteuses et visiteurs).	divers types d'incapacité (temporaire ou permanente)	18 juillet 2023 à deux personnes).		DEF
	Sensibiliser et informer les nouveaux membres du personnel de la DEF concernant 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	Lors d'une rencontre d'équipe le 24 février 2023, un rappel a été fait à l'ensemble du personnel de la DEF quant à l'importance d'accompagner les personnes ayant une limitation lors d'une situation d'urgence.		
	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	Il y a une personne à mobilité réduite au 30 <sup>e</sup> étage du bureau à Montréal en 2022-2023.		DRHA en collaboration avec toutes les directions de l'OQLF et la CT
	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	Une brève sera publiée dans l'intranet en 2024. Elle rappellera les mesures d'évacuation et encouragera les personnes à mobilité réduite à informer la DRHA-RMC de leur situation.		DRHA
<b>5. Poursuivre les efforts entrepris pour aménager les postes de travail en</b>	S'assurer qu'une équipe est formée pour procéder à des évaluations sommaires	Nombre de personnes formées pour évaluer les postes de travail des personnes handicapées	Deux personnes à Montréal et deux personnes à Québec sont formées pour	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables	
fonction des besoins du personnel ayant des limitations fonctionnelles.	en matière d'ergonomie.		effectuer des évaluations ergonomiques sommaires.			
	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	Aucune demande n'a été faite.			DRHA et DTI
		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					

### 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
6. 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 d'accommodements considérés ou effectués	Les invitations au déjeuner de Noël indiquaient que les locaux de Québec et de Montréal étaient accessibles aux personnes handicapées.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA et DCOM
		Nombre de plaintes reçues relativement à cette mesure	Aucune plainte n'a été reçue.		
	S'assurer que les personnes handicapées peuvent utiliser	Nombre de formations et de séances d'information données	Aucune demande de formation n'a été faite.		DRHA en collaboration avec toutes les

	adéquatement leurs outils de travail.	ou d'autres moyens utilisés pour permettre aux personnes handicapées une utilisation adéquate de leurs outils de travail		Cette mesure est appliquée en continu.	directions de l'OQLF et la CT
		Nombre de plaintes reçues relativement à cette mesure	Aucune plainte n'a été reçue.		

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
<b>7. Poursuivre la mise en œuvre 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 CT respectent les critères d'accessibilité.	Conformité des sites Web de l'Office et de la CT au Standard	Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté par la clientèle.	Cette mesure est appliquée en continu.	DCOM
		Conformité des jeux linguistiques de la Francofête aux critères d'accessibilité	Les jeux linguistiques ont répondu aux critères d'accessibilité. Ils seront toutefois retirés en 2024.		
	Répertorier 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.	
		Nombre d'accommodements effectués	Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté.		
Aider la clientèle qui a de la difficulté à utiliser les sites Web de l'Office	Nombre de demandes d'assistance auxquelles le personnel a répondu	Trois demandes d'assistance pour remplir	Cette mesure est appliquée en continu.		

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
	ou de la CT ou à remplir les formulaires en ligne.		des formulaires en ligne ont été reçues.		
	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 de l'accessibilité des sites Web relativement à la mise en œuvre du Standard	Aucune formation n'a été donnée.		

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
<b>8. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur.</b>	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	Deux demandes d'adaptation ont été traitées.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA
		Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation effectuées	Sept demandes d'adaptation ont été traitées lors de deux processus de sélection.		
	Sensibiliser le personnel de l'équipe de la dotation et les gestionnaires aux objectifs du gouvernement liés à l'embauche des personnes handicapées.	Nombre de formations et de séances d'information données ou d'autres moyens utilisés pour sensibiliser l'équipe de la dotation et les gestionnaires	L'équipe de la dotation informe les gestionnaires lors de la réception de candidatures de personnes handicapées.		

	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	Cette mention était présente dans toutes les offres d'emploi publiées.	
--	---	---	--	--

**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	Suites à donner	Responsables
<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 (PAPH) ou du bilan annuel du PAPH dans l'intranet	<p>Le programme d'accès à l'égalité en emploi incluant les mesures pour les personnes handicapées et le PAPH ont été présentés au forum des gestionnaires du 13 juin 2022. L'accent a été mis sur l'importance de remplir les obligations légales liées à ce plan.</p> <p>À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées 2022, une brève a été publiée et de la publicité a été affichée dans les cafétérias de Québec et de Montréal.</p>	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA en collaboration avec toutes les directions de l'Office

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
			Des affiches ont aussi été posées à l'entrée des ascenseurs et sur la porte de la salle de bain accessible de Montréal.		
		Nombre d'activités organisées au cours de la période couverte par le PAPH	Il y a eu deux publications : - brève pour la Semaine québécoise des personnes handicapées (1 <sup>er</sup> juin 2022); - brève pour la Journée internationale des personnes handicapées (2 décembre 2022).	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA et DCOM
		Nombre de publications, de courriels ou d'autres moyens d'information envoyés au personnel			
<b>10. 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.	Promotion du comité auprès des nouveaux membres du personnel	Le guide d'accueil du nouveau personnel consacre une section au comité.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA
		Mise en place d'une activité de formation pour actualiser les connaissances au sein du comité	Aucune formation n'a été donnée.		
		Nombre de rencontres du comité	En plus de la création d'une équipe Teams pour faciliter les échanges entre les membres, une rencontre s'est tenue le 11 octobre 2022.		
	S'assurer que chaque direction générale est représentée par une ou	Nombre de directions représentées au sein du	Dix directions et services étaient représentés par au moins une ou un		

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
	un membre au sein du comité.	comité par une ou un membre	membre au sein du comité pour une partie de l'année de référence.	Cette mesure est appliquée en continu.	
		Nombre de membres du comité ayant une limitation fonctionnelle déclarée	Deux membres du comité ont déclaré avoir une incapacité ou une déficience.		

Septième obstacle : Difficulté d'accès aux services de l'Office et de la Commission (p. ex., 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	Suites à donner	Responsables
<b>11. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services aux personnes handicapées et outiller le personnel à cet effet.</b>	Organiser, à l'intention du personnel qui assure les services aux usagers et aux usagères, 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 spécifiques.	Nombre de personnes formées	À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées 2022, le comité a publié une brève dans l'intranet qui invitait le personnel à faire la formation <i>Je suis une personne handicapée</i> . De plus, la DCOM a effectué une publication sur les réseaux sociaux.  Dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées 2022, le personnel a été invité à participer à un midi-	Mars 2024	DRHA en collaboration avec toutes les directions qui offrent des services aux clientèles externes

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
			causerie coanimé par Rosalie Taillefer-Simard le 3 juin.		
	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	Le bilan de l'année précédente ainsi que les brèves publiées au cours de l'année de référence ont été déposés dans la section CPAPH de l'intranet.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRHA

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
<b>12. 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 des candidats aux ordres professionnels, quels que soient leurs besoins particuliers.</b>	Traiter les demandes d'adaptation des moyens d'évaluation de l'examen de la DEF selon la procédure mise en place.	Nombre de demandes d'adaptation reçues par l'intermédiaire du formulaire d'identification des besoins	Douze nouvelles demandes d'adaptation ont été reçues. Elles concernaient des besoins d'ordre moteur (deux) et psychologique (sept) ainsi que des troubles neurodéveloppementaux (cinq). Deux de ces demandes traitaient de deux types de limitation.  Quatorze séances adaptées ont eu lieu.	Cette mesure est appliquée en continu.	DEF
		Nombre de séances adaptées tenues			

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
<b>13. Diffuser auprès du personnel de l'information en rapport avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux différents handicaps.</b>	Publier dans l'intranet de l'information sur la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps.	Nombre de publications	Aucune publication n'a été diffusée.	Cette mesure est appliquée en continu.	DEL en collaboration avec la DCOM

## 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 :

Douze nouvelles demandes d'adaptation ont été reçues. Elles concernaient des besoins d'ordre moteur (deux) et psychologique (sept) ainsi que des troubles neurodéveloppementaux (cinq). Deux de ces demandes traitaient de deux types de limitation. Quatorze séances adaptées ont eu lieu.

De plus, sept demandes d'adaptation ont été traitées lors de deux processus de sélection.