

**Bilan 2023-2024**  
**des réalisations relatives au 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 (PAPH) 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 comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (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

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
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 partenaires.	Nombre d'interventions effectuées concernant les conditions d'accès aux bâtiments	Aucune intervention n'a été nécessaire.	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 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	La coordonnatrice du PAPH fait partie, depuis mars 2024, du comité opérationnel du projet de déménagement du siège social de l'Office à Montréal. Elle s'assure ainsi que le comité prend en considération les besoins des personnes handicapées dans sa réflexion au sujet de l'aménagement des nouveaux locaux.	En continu	DRHA
		Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées	Aucune plainte n'a été reçue.	En continu	DRHA-RMC

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
<b>3. Permettre aux personnes handicapées l'accès à des toilettes.</b>	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	L'équipe responsable des ressources matérielles, autant à Montréal qu'à Québec, vérifie régulièrement si l'état des toilettes et l'accès à celles-ci sont adéquats.	En continu	DRHA-RMC et DEF
		Sensibilisation du personnel qui reçoit les visiteurs et les visiteuses (notamment l'équipe responsable de la dotation et l'équipe responsable de l'évaluation du français)	Les nouveaux membres de la DEF sont informés au sujet des mesures offertes aux personnes handicapées et de l'emplacement des toilettes adaptées. Un rappel a été fait à l'ensemble de l'équipe lors de la rencontre du 23 février 2024.	En continu	DRHA et DEF
		Mise en place d'une signalisation indiquant l'emplacement des toilettes accessibles pour les personnes handicapées et diffusion de l'information	Les documents associés à la signalisation ont été préparés et envoyés à l'équipe de la révision linguistique en mars 2024.	Avril 2024	DRHA-RMC

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	Résultats	Suites à donner	Responsables
4. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel ainsi que visiteuses et visiteurs) à l'intérieur des bâtiments.	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)	Deux membres des équipes des mesures d'urgence ont suivi la formation sur TEAMS le 18 juillet 2024.	En continu	DRHA-RMC
	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	Un rappel a été fait à l'ensemble de l'équipe lors de la rencontre du 23 février 2024.	En continu	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	En date du 31 mars 2024, deux personnes à mobilité réduite ont été répertoriées parmi les membres du personnel du bureau de Montréal. Aucune personne à mobilité réduite n'a été répertoriée parmi les	En continu	DRHA, en collaboration avec la CT et toutes les directions de l'Office

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
			membres du personnel au bureau de Québec. La liste des personnes à mobilité réduite est mise à jour en continu et tient compte du mouvement de personnel ainsi que des personnes qui sont en situation de mobilité réduite de façon temporaire.		
	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 rappelant la procédure d'évacuation à suivre au bureau de Montréal a été publiée le 28 novembre 2023. Cette communication comportait une section consacrée aux personnes à mobilité réduite. Des suivis ont été faits auprès des deux personnes à mobilité réduite qui se sont manifestées à la suite de la communication du 28 novembre.	En continu	DRHA-RMC
<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 en matière d'ergonomie.	Nombre de personnes formées pour évaluer les postes de travail des personnes handicapées	Trois personnes sont formées pour effectuer des évaluations sommaires en matière d'ergonomie, dont une personne à Québec et	Formations à venir à l'automne 2024	DRHA-RMC

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
fonction des besoins du personnel ayant des limitations fonctionnelles.			deux personnes à Montréal.		
	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	Une évaluation du poste de travail d'une personne handicapée a été réalisée et des ajustements ont été apportés à celui-ci par l'équipe de la DRHA-RMC.	En continu	DRHA, DRHA-RMC et DTI
		Nombre de postes aménagés pour des personnes handicapées	Un poste de travail a été aménagé.		DRHA, DRHA-RMC et DTI
	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	Aucun matériel particulier n'a été acheté.		DRHA, DRHA-RMC et DTI

### 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 ainsi que visiteuses et visiteurs) une participation pleine et entière aux activités organisées et	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	La salle choisie pour le Gala des Mérites du français était accessible. Lors de l'activité de Noël organisée pour les employés et employées de l'Office, les salles étaient accessibles. Cette particularité a d'ailleurs fait l'objet d'une mention dans	En continu	DRHA et DCOM

une utilisation adéquate des outils de travail.			le courriel d'invitation envoyé au personnel.		
		Nombres de plaintes reçues relativement à cette mesure	Aucune plainte n'a été reçue.		
	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	Installation d'une application particulière sur le téléphone cellulaire professionnel d'une personne handicapée pour lui permettre d'utiliser des fonctionnalités favorisant l'accessibilité. Lors de l'arrivée ou du départ d'une personne à mobilité réduite, l'envoi ou le retour du matériel informatique est effectué par la compagnie Purolator et les coûts sont assumés par l'Office. Cette année, une personne à mobilité réduite a pu bénéficier de cette mesure.		DRHA, en collaboration avec la CT et avec toutes les directions de l'Office
		Nombre de plaintes reçues relativement à cette mesure	Aucune plainte n'a été reçue.		

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	Résultats	Suites à donner	Responsables
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	Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté par la clientèle. Les jeux linguistiques, quant à eux, n'ont pas été proposés au public en 2024.	En continu	DCOM
	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	Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté.	En continu	
		Nombre de correctifs effectués pour assurer l'accessibilité des sites Web de l'Office et de la CT	Aucun correctif n'a été effectué.	En continu	
	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	Environ deux demandes d'assistance ont été reçues en lien avec le remplissage des formulaires en ligne.	En continu	
	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	Aucune formation n'a été donnée. La DCOM est à la recherche d'une formation.	Printemps 2025	

## 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, 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	Aucune demande d'adaptation n'a été reçue.	En continu	DRHA
		Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation effectuées	Aucune demande d'adaptation n'a fait l'objet d'un traitement, car aucune demande d'adaptation n'a été reçue.		DRHA
	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	L'équipe de la dotation informe les gestionnaires lors de la réception de candidatures de personnes handicapées.		DRHA
	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, ce qui correspond à une proportion de 100 %.		DRHA

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	Résultats	Suites à donner	Responsables
9. 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.	Publication du plan d'action à l'égard des personnes handicapées ou du bilan annuel du plan d'action dans l'intranet	Le bilan annuel du PAPH ainsi que la mise à jour du PAPH ont été approuvés au cours de la période 2023-2024; cependant, la publication du bilan et du plan mis à jour a été retardée de quelques jours et a donc eu lieu au début de l'année financière 2024-2025 (10 avril 2024).	En continu	DRHA, en collaboration avec la CT et avec toutes les directions de l'Office
		Nombre d'activités organisées au cours de la période couverte par le plan d'action	Aucune activité n'a été organisée.		DRHA et DCOM
		Nombre de courriels envoyés et de publications diffusées (par différents moyens) à l'intention du personnel	Il y a eu deux publications, soit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une brève pour souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées (30 mai 2023);</li> <li>• une brève pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées (1<sup>er</sup> décembre 2023).</li> </ul>		DRHA et DCOM

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
			De plus, une publication a été diffusée à l'externe à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Cette publication, qui est apparue sur Facebook, LinkedIn et Instagram, a été affichée 1 720 fois sur les écrans des internautes.		
<b>10. Maintenir en place 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.	En continu	DRHA
		Mise en place d'une activité de formation pour actualiser les connaissances au sein du comité	Aucune formation n'a eu lieu.		DRHA
		Nombre de rencontres du comité	Aucune rencontre n'a eu lieu. Les communications du comité ont pris la forme de courriels et d'échanges sur le groupe Teams du comité.		DRHA
	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	Dix directions et services étaient représentés par au moins une ou un membre au sein du comité durant une partie de l'année de référence.		DRHA

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
		Nombre de membres du comité ayant une limitation fonctionnelle déclarée	Deux membres du comité ont déclaré avoir une incapacité ou une déficience.		DRHA

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	Résultats	Suites à donner	Responsables
<b>11. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services offerts 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 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	À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, le personnel a été invité à participer à un webinaire gouvernemental présenté par l'Office des personnes handicapées du Québec et intitulé « Comment mieux accueillir les personnes handicapées? ».		DRHA, en collaboration avec toutes les directions qui offrent des services aux clientèles externes
	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	Les deux brèves publiées au cours de l'année de référence ont été déposées dans la section CPAPH de l'intranet.	En continu	DRHA

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
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	Neuf nouvelles demandes d'adaptation ont été traitées. Elles concernaient des limitations visuelles (deux), auditives (deux) et psychologiques (deux), ainsi que des troubles neurodéveloppementaux (trois).	En continu	DEF
		Nombre de séances adaptées ayant eu lieu	Neuf séances adaptées ont eu lieu.		

## 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	Une brève a été publiée le 1 <sup>er</sup> décembre 2023 à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées. Cette communication comportait une section consacrée à la terminologie à utiliser lorsque l'on s'adresse à une personne handicapée.	En continu	DEL, en collaboration avec la DCOM

# Reddition de comptes relative à la politique gouvernementale 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 adoptées par l'organisation pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et à ses services :

Neuf nouvelles demandes d'adaptation relatives à l'examen de français ont été traitées. Elles concernaient des limitations visuelles (deux), auditives (deux) et psychologiques (deux), ainsi que des troubles neurodéveloppementaux (trois). Neuf séances adaptées ont ainsi eu lieu.