

2013-2014

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 (l'« Office ») et la Commission de toponymie (la « Commission ») sont des organismes qui relèvent de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française. Le président-directeur général de l'Office occupe également les fonctions de président 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 d'assurer l'inventaire, la conservation, l'officialisation et la diffusion de l'un des éléments vivants de l'héritage culturel québécois : sa nomenclature géographique. Elle répond aussi aux demandes de la population à l'égard de la toponymie québécoise.

Engagement

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie s'engagent à améliorer l'accessibilité à leurs services et à leurs programmes pour les personnes handicapées et à favoriser l'accès universel à leurs locaux.

Le mandat de l'élaboration du plan d'action a été confié à un groupe de travail constitué de sept personnes représentant la Commission et les différentes directions générales de l'Office, soit celles de la francisation et des enquêtes, des services linguistiques, de la recherche et de l'évaluation, ainsi que des membres de la Direction des ressources humaines, de la Direction des ressources financières et matérielles et de la Direction des communications. Les membres de ce groupe sont : Hajar Arif, Anita Caron, Stéphanie Desrochers, Isabelle Déziel, Hélène Lacoursière, Éline Lajoie et Émilie Rousseau.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Premier obstacle : L'accessibilité aux immeubles et aux lieux à Montréal et à Québec

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
1. Assurer aux personnes handicapées l'accessibilité aux immeubles de Montréal et de Québec	En collaboration avec la SQI, respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments	Les normes d'accessibilité aux bâtiments sont respectées Plaintes reçues concernant l'accessibilité à l'édifice	DRFM	En continu
	Lors 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	L'aménagement intérieur est conforme aux normes en vigueur Plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins		En continu

Deuxième obstacle : La santé et la sécurité des personnes handicapées (le personnel et les visiteurs) à l'intérieur des immeubles

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
3. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel et visiteurs) à l'intérieur des immeubles	Faire connaître aux gestionnaires les procédures destinées expressément aux employés handicapés dans des situations d'urgence	Une formation est offerte aux gestionnaires sur les procédures particulières à prendre à l'égard des employés et des visiteurs handicapés dans des situations d'urgence	DRFM	En continu
	Mettre à jour les connaissances de l'équipe des mesures d'urgence sur les dispositions à prendre lors de l'évacuation de personnes handicapées (personnel et visiteurs)	Une formation est offerte aux membres des équipes d'intervention à l'interne sur les mesures particulières à prendre lors de l'évacuation de personnes présentant divers types d'incapacité (temporaire ou permanente)		En continu
	Sensibiliser et informer les employés du SEFOP quant aux mesures d'urgence à prendre à l'égard de leur clientèle	Proportion des employés ayant reçu de la formation pour intervenir auprès de candidats ayant des besoins particuliers dans des situations d'urgence	DRFM et SEFOP	Début le 31 mars 2014

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

4. Poursuivre les efforts pour que les aménagements des postes de travail se fassent en fonction des besoins du personnel handicapé	S'assurer qu'une équipe formée pour procéder à des évaluations sommaires en matière d'ergonomie effectue le suivi et l'évaluation de l'aménagement des postes de travail	Le nombre de personnes formées, à Montréal et à Québec, pour évaluer les postes de travail	DRFM et DRH	En continu
	Assurer la coordination et le suivi des évaluations des aménagements des postes de travail	Le nombre de postes aménagés		En continu
	Allouer un budget pour l'adaptation de postes de travail	Les montants budgétaires alloués		En continu

Troisième obstacle : L'achat ou location de certains biens ou services

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
5. S'assurer, à l'occasion d'événements, d'activités festives ou de réunions, que les lieux sont accessibles aux personnes handicapées	À l'occasion de différentes activités, lors de l'achat ou de la location de biens ou de services, s'assurer de tenir compte des besoins des personnes handicapées pour qu'elles puissent y participer pleinement	Les approvisionnements en biens et services sont faits dans le respect des normes d'accessibilité	DRFM et DCOM	En continu

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Quatrième obstacle : L'accessibilité aux services téléphoniques de l'Office et de la Commission (accueil-réception de l'Office, consultations téléphoniques offertes par la DGSL, consultations toponymiques, accueil-réception dans les bureaux régionaux)

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
6. Améliorer l'accessibilité et la qualité de nos services téléphoniques aux personnes handicapées et outiller le personnel à cet effet	Offrir au personnel qui assure les services téléphoniques une session de formation sur l'accueil et le dépistage de la clientèle pouvant présenter des besoins particuliers ou nécessiter des mesures ou des adaptations spéciales	Le personnel concerné a reçu une formation pour repérer les clients qui ont des besoins particuliers et pour traiter avec eux	DRH en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGFE et la CT	Débute le 31 mars 2014
	Concevoir une grille de repérage des besoins	Une grille de repérage des besoins à l'intention du personnel a été conçue		Débute le 31 mars 2014
	Préparer un protocole d'accueil, de réponse ou de référence	Un protocole d'accueil, de réponse et de références est à la disposition des différentes ressources		Débute le 31 mars 2014
	Préparer une capsule d'information pour faire savoir aux répondants qu'ils peuvent utiliser le service de relais téléphonique offert par les compagnies de téléphone	Une capsule d'information a été diffusée Compilation du nombre de demandes pour ce service ou du nombre de fois qu'il a été utilisé Utilisation de moyens tels que le service de relais téléphonique		Débute le 31 mars 2014
	Inviter les personnes handicapées à utiliser le courriel pour transmettre leurs questions, s'il y a lieu	Utilisation du courriel pour que les personnes handicapées puissent transmettre leurs questions		Débute le 31 mars 2014

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Cinquième obstacle : L'accessibilité de l'information dans les sites Web de l'OQLF et de la CT

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
7. Poursuivre l'implantation des normes d'accessibilité des sites Web : <ul style="list-style-type: none"> • Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) • Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) • Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) 	Former le personnel de l'Office et de la Commission susceptible d'être touché par la mise en œuvre des standards	Le personnel concerné est formé	DRH	En continu
	Vérifier et appliquer les mesures transitoires dans ces produits et services	Les mesures transitoires sont appliquées	DCOM	En continu
	Vérifier si tous les nouveaux documents téléchargeables déposés dans les sites Web de l'OQLF et de la CT sont conformes au SGQRI 008-2	Les nouveaux documents mis en ligne sont conformes aux normes		En continu
	S'assurer que les éléments multimédias mis en ligne répondent aux normes d'accessibilité	Les nouveaux documents mis en ligne sont conformes aux normes		En continu
	Compiler les demandes ou les informations reçues des internautes qui nous indiqueraient des problèmes d'accessibilité	Les problèmes d'accessibilité relevés ou mentionnés par les internautes sont compilés et corrigés		En continu
	Apporter les corrections nécessaires, s'il y a lieu	Les corrections nécessaires sont apportées		En continu
	Assister, au besoin, la clientèle qui a de la difficulté à utiliser nos sites Web ou à remplir les formulaires en ligne	La clientèle, qui a de la difficulté à utiliser nos sites Web ou à remplir les formulaires en ligne, a reçu l'assistance nécessaire		En continu

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Sixième obstacle : L'accessibilité de l'information dans les intranets et les produits de l'Office et de la Commission : le GDT, la BDL, Les liens utiles, la Banque de noms de lieux et les formulaires de plaintes en ligne

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
8. Continuer la mise en œuvre de l'application des standards d'accessibilité : <ul style="list-style-type: none"> • Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) • S'assurer que les différents outils de l'Office et la Commission qui font l'objet d'une refonte répondent aux standards gouvernementaux d'accessibilité 	Vérifier et valider la mise en place du standard SGQRI 008-01 dans la nouvelle version du GDT qui a été mise en ligne en juin 2012	Les standards d'accessibilité sont appliqués	DCOM en collaboration avec la DTI, la DGSL, la CT, la DGFE et la DRH	En continu
	Apporter les corrections nécessaires, s'il y a lieu	Les corrections jugées nécessaires sont apportées		En continu
	Vérifier et appliquer les mesures transitoires dans ces produits et services	Les mesures transitoires sont appliquées		En continu
	Compiler les demandes ou les informations reçues de notre clientèle qui nous indiqueraient des problèmes d'accessibilité et colliger les accommodements requis	Les problèmes d'accessibilité soulevés par notre clientèle sont compilés et corrigés. Les accommodements faits pour la clientèle sont colligés		En continu
	Assister, au besoin, la clientèle qui a de la difficulté à utiliser nos sites Web ou à remplir les formulaires en ligne	La clientèle, qui a de la difficulté à utiliser nos sites Web ou à remplir les formulaires en ligne, a reçu l'assistance nécessaire.		En continu

Septième obstacle : L'accessibilité aux examens de français du SEFOP

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier
9. S'assurer que les procédures ou méthodes d'évaluation du SEFOP sont équitables pour tous et accessibles à tous les candidats, quels que soient leurs besoins particuliers	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 des moyens d'évaluation reçues au cours de l'année avec le formulaire d'évaluation des besoins au cours de l'année	SEFOP	En continu
		Nombre d'adaptations des moyens d'évaluation effectuée au cours de l'année avec la procédure mise en place		En continu

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Huitième obstacle : L'accessibilité à l'emploi

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéancier	
10. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur	Sensibiliser les gestionnaires à la pertinence de recruter des personnes handicapées	Des activités de sensibilisation sont réalisées	DRH	Début le 31 mars 2014	
	S'assurer que les procédures ou méthodes d'évaluation pour le recrutement sont équitables pour tous et accessibles à tous les candidats, quels que soient leurs besoins particuliers	Prendre connaissance de la section « Accès à l'égalité » de l'offre de service pour évaluer les besoins de personnes handicapées			En continu
		Mettre à jour une grille d'adaptation des procédures et des méthodes d'évaluation pour les candidats ayant des besoins particuliers			Début le 31 mars 2014

Neuvième obstacle : La connaissance du personnel 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	Échéancier
11. Sensibiliser le personnel aux difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées	Prévoir des activités visant à sensibiliser et informer le personnel sur l'intégration des personnes handicapées	Des activités sont organisées et des capsules d'information et de sensibilisation sont diffusées dans l'intranet	DRH	En continu
12. Répondre aux demandes de soutien, d'information, d'avis et de conseils du personnel et des gestionnaires en ce qui concerne les mesures d'accommodement pour les personnes handicapées	Créer un répertoire de plaintes, de demandes et de mesures d'accommodement appliquées relativement aux services offerts au public par l'Office et la Commission	Un répertoire de plaintes, de demandes et de mesures d'accommodement a été créé et est régulièrement mis à jour		Début le 31 mars 2014
13. Maintenir un comité de suivi du plan d'action annuel dont ferait partie, dans la mesure du possible, une personne handicapée	Maintien d'un comité de suivi du plan d'action dont feraient partie des représentants de toutes les directions et une personne handicapée	Un comité de suivi du plan d'action a été maintenu		En continu

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action 2013-2014 a été présenté aux gestionnaires membres du comité directeur et a reçu leur approbation le jeudi 27 mars 2014. Il présente les mesures prévues pour l'année en cours en vue de favoriser l'accessibilité des services et des lieux aux personnes handicapées et de réduire les obstacles à leur intégration.

Ils rendront public cet engagement en le diffusant dans leur site Web respectif et dans l'intranet. Le plan d'action est disponible en format PDF sur les sites Web de l'Office et de la Commission.

Les demandes d'information sur le plan d'action peuvent être adressées à la coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, M^{me} Hajar Arif, au 514 873-1309.

Les personnes qui souhaitent émettre des commentaires ou des suggestions sur le plan d'action ou sur les services offerts par l'organisation aux personnes handicapées peuvent s'adresser à la commissaire à la qualité des services par les moyens ci-dessous.

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 poste : Commissaire à la qualité des services
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4