

2014-2016

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 et la Commission de toponymie relèvent du ou de la ministre de la Culture et des Communications, qui est également responsable de la protection et de la promotion de la langue française. Le président-directeur général ou la présidente-directrice générale de l'Office occupe aussi la fonction de président ou de présidente 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

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 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 d'élaborer un plan d'action a été confié à un groupe de travail constitué de sept personnes représentant la Commission et les différentes directions de l'Office, soit la Direction générale de la francisation et des enquêtes, la Direction générale des services linguistiques, la Direction de la recherche et de l'évaluation, la Direction des ressources humaines, la Direction des ressources financières et matérielles et la Direction des communications. Les membres de ce groupe sont : M^{mes} Hajar Arif, Anita Caron, Stéphanie Desrochers, Isabelle Déziel, Hélène Lacoursière et Élane Lajoie ainsi que M. Marc Girouard.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

LÉGENDE

DRFM : Direction des ressources financières et matérielles
DRH : Direction des ressources humaines
DCOM : Direction des communications
DGFE : Direction générale de la francisation et des enquêtes
DGSL : Direction générale des services linguistiques
SEFOP : Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels
CT : Commission de toponymie

Premier obstacle : Difficulté d'accès aux bâtiments et aux lieux à Montréal et à Québec

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
1. Assurer aux personnes handicapées l'accessibilité aux bâtiments de Montréal et de Québec	En collaboration avec la Société québécoise des infrastructures, respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments	Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité à l'édifice	DRFM	En continu
2. Permettre aux personnes handicapées (personnel et visiteurs) de circuler aisément dans les locaux pour bureaux	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	Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées		En continu

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
3. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel 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 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)	DRFM	En continu
	Sensibiliser et informer les nouveaux membres du personnel du SEFOP quant aux mesures d'urgence à prendre à l'égard des personnes handicapées	Proportion de membres du personnel du SEFOP ayant été formés pour intervenir auprès de candidats et de candidates ayant des besoins particuliers en situation d'urgence	SEFOP	En continu
4. Poursuivre les efforts entrepris pour aménager les postes de travail en fonction des besoins du personnel handicapé	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	DRH en collaboration avec la DRFM	En continu
	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 Nombre de suivis effectués auprès des personnes handicapées		En continu
	Attribuer un budget pour l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées	Montant dépensé pour l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées	DRFM	En continu

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
5. Permettre aux personnes handicapées 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	DRFM et DCOM	En continu

Quatrième 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 DGSL, consultations toponymiques, accueil et réception dans les bureaux régionaux)

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
6. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services téléphoniques aux personnes handicapées, et outiller le personnel à cet effet	Organiser pour le 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 nécessiter des mesures ou des adaptations spéciales	Nombre de personnes formées	DRH en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGFE et la CT	En continu
	S'assurer de la création d'une section dans l'intranet qui englobe différentes références permettant d'outiller le personnel	Création d'une section « Plan d'action à l'égard des personnes handicapées » dans l'intranet		Mars 2016
	S'assurer de la conception d'une procédure permettant au personnel ayant à transmettre de l'information d'inviter les personnes handicapées à utiliser le courriel au besoin	Mise en place d'une procédure visant à inviter les personnes handicapées à utiliser le courriel au besoin		Mars 2016

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
7. Poursuivre la mise en place des standards (SGQRI 008-01 et SGQRI 008-03)	Assurer la préparation d'une formation pour le personnel de l'Office et de la Commission susceptible d'être touché par la mise en œuvre des standards	Mise en place d'une formation pour les personnes responsables de chaque direction	DRH en collaboration avec la DCOM	Mars 2016
	Compiler les demandes ou les informations reçues de la clientèle relativement à des problèmes d'accessibilité, et effectuer les accommodations requises	Nombre de problèmes d'accessibilité rapportés par la clientèle Nombre d'accommodations effectuées	DCOM	En continu
	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		En continu

Sixième obstacle : Difficulté d'accès à l'information contenue dans les intranets et les produits de l'Office et de la Commission : *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique et la Banque de noms de lieux

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
8. Poursuivre la mise en place (SGQRI 008-01 et SGQRI 008-03)	Compiler les demandes ou les informations reçues de la clientèle relativement à des problèmes d'accessibilité, et effectuer les accommodations requises	Nombre de problèmes d'accessibilité rapportés par la clientèle Nombre d'accommodations effectuées	DCOM	En continu
	Au besoin, assister 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		En continu

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Septième obstacle : Difficulté d'accès aux documents téléchargeables dans les sites Web, dans les outils en ligne et dans l'intranet

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
9. S'assurer que le standard est appliqué à tous les nouveaux documents ou aux documents existants mis à jour (SGQRI 008-02)	Effectuer une vérification systématique des documents à déposer	Accessibilité des documents avant qu'ils soient mis en ligne	DCOM en collaboration avec la DRH, le SEFOP, la DGSL, la DGFE et la CT	En continu
	Fournir l'assistance nécessaire aux directions afin que les documents produits soient accessibles	Nombre de demandes d'assistance auxquelles le personnel a répondu		En continu
	Compiler les demandes ou les informations reçues de la clientèle relativement à des problèmes d'accessibilité, et effectuer les accommodations requises	Nombre de problèmes d'accessibilité rapportés par la clientèle Nombre d'accommodations effectuées		En continu

Huitième obstacle : Difficulté d'accès aux examens de français du SEFOP

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
10. S'assurer que les procédures mises en place ou les méthodes d'évaluation du SEFOP sont équivalentes pour tous et toutes et qu'elles sont accessibles à tous les candidats et candidates, 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 avec le formulaire d'évaluation des besoins au cours de l'année Nombre d'adaptations des moyens d'évaluation effectuées au cours de l'année avec la procédure mise en place	SEFOP	En continu

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
11. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur	Promouvoir auprès des gestionnaires le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Nombre de demandes d'information reçues Nombre de demandes de participation reçues	DRH	En continu
	Sensibiliser les gestionnaires à la pertinence de recruter des personnes handicapées en organisant des activités	Nombre d'activités réalisées		En continu
	S'assurer que les procédures ou les méthodes d'évaluation pour le recrutement sont équivalentes pour tous et toutes et qu'elles sont accessibles à tous les candidats et candidates, quels que soient leurs besoins particuliers	Nombre de demandes d'adaptation de procédures ou de méthodes d'évaluation reçues Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation réalisées		En continu

Dixième 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	Responsables	Échéances
12. Sensibiliser le personnel aux difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées	Organiser des activités visant à sensibiliser et à informer le personnel à l'intégration des personnes handicapées	Nombre d'activités organisées Nombre de capsules d'information envoyées	DRH en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGFE et la CT	En continu
13. 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 S'assurer de la représentation de chaque direction par un membre du comité	Nombre de rencontres du comité de suivi Nombre de directions représentées par un membre du comité		En continu

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Adoption et diffusion du plan d'action

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2014-2016 a été présenté aux gestionnaires membres du comité directeur et a reçu leur approbation le 11 décembre 2014. Il présente les mesures prévues afin de favoriser l'accessibilité des services et des lieux aux personnes handicapées et de réduire les obstacles à leur intégration.

Les gestionnaires membres rendront public cet engagement en le diffusant dans les sites Web de l'Office et de la Commission et 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^{me} Hajar Arif, au 514 873-2568.

Les personnes qui souhaitent émettre des commentaires ou des suggestions sur le plan d'action ou sur les services offerts par l'Office et la Commission 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 la poste : Commissaire à la qualité des services
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4