

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

2022-2025

PORTRAIT DES ORGANISMES

L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie relèvent du ou de la ministre de la Langue française, qui est également responsable de la valorisation, 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 de s'assurer que le territoire du Québec est nommé avec justesse pour permettre le déplacement efficace des personnes ainsi que des biens, et d'inventorier, d'officialiser, de diffuser et de mettre en valeur les noms de lieux.

Selon les données du dernier rapport annuel (2021-2022), l'organisation compte un effectif total de 304 employés et employées. Ces personnes travaillent principalement dans les bureaux de Montréal et de Québec. Les autres travaillent en périphérie de Montréal et en région.

Montréal : 800, rue du Square-Victoria, 31^e étage, Montréal (Québec) H4Z 1C8

Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches : 750, boulevard Charest Est, bureau 100, Québec (Québec) G1K 9K4

Laval, Lanaudière et Laurentides : 2, place Laval, bureau 275, Laval (Québec) H7N 5N6

Montérégie : 101, boulevard Roland-Therrien, bureau 220, Longueuil (Québec) J4H 4B9

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec : 145, avenue Québec, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6M8

Bas-Saint-Laurent, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine et Côte-Nord : Édifice Louis-Joseph-Moreault, 337, rue Moreault, Rimouski (Québec) G5L 1P4

Centre-du-Québec : 1680, boulevard Saint-Joseph, bureau RC-07, Drummondville (Québec) J2C 2G3

Estrie : 225, rue Frontenac, 4^e étage, bureau 410, Sherbrooke (Québec) J1H 1K1

Mauricie : Édifice Capitanal, 100, rue Laviolette, bureau 315, Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Outaouais : Édifice Jos-Montferrand, 170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 4^e étage, Gatineau (Québec) J8X 4C2

Saguenay-Lac-Saint-Jean : 210, rue des Oblats Ouest, Chicoutimi (Québec) G7J 2B1

GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

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 assurer l'accessibilité à leurs services et à favoriser l'accès universel à leurs locaux.

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail appelé comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (CPAPH). Le comité est constitué de dix personnes en provenance de différentes directions de l'Office et de la Commission, soit la Direction des ressources humaines et de l'administration (DRHA), la Direction des communications (DCOM), la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne (DREVI), la Direction de l'accompagnement des entreprises et des partenariats (DAEP), la Direction de l'évaluation du français (DEF), la Direction de l'expertise linguistique (DEL), le Soutien à la gouvernance (SG) et la Commission de toponymie (CT). Deux personnes membres de ce comité présentent des limitations fonctionnelles.

CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES

Dans un souci de rendre ce document le plus réaliste possible et de réduire les obstacles observés, le comité l'a fait valider par deux employés présentant des limitations fonctionnelles, également membres du comité.

La conseillère en gestion des ressources humaines de la DRHA est responsable du comité pour l'Office et la Commission. Elle agit aussi à titre de coordinatrice des services aux personnes handicapées au sein de l'organisation.

Le CPAPH soutient le président-directeur général ou la présidente-directrice générale de l'Office et le comité directeur (CODIR) dans l'exercice de leurs responsabilités et de leurs obligations à l'égard de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le CPAPH est responsable d'élaborer le plan d'action et de le soumettre au CODIR pour approbation. Il doit également veiller à sa mise en œuvre et à en faire le bilan annuellement.

Suivant les exigences de la *Loi*, le présent plan d'action relève les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité des deux organismes et décrit les mesures qui seront mises en place en vue de les supprimer.

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 aux plans d'action se font en continu, comme la sensibilisation, l'adaptation des mesures d'évaluation et la formation, entre autres. Certaines mesures spécifiques ont aussi été réalisées 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, 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 autres 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 pour l'accès des personnes handicapées (mobilité réduite) dans le 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

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR LES ANNÉES 2022-2025

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
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	DRHA-RM	En continu
		Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité aux bâtiments		
2. Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément au sein de l'Office	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 personnes handicapées et qu'ils sont conformes aux normes en vigueur.	Sensibilisation effectuée auprès des personnes concernées par les réaménagements intérieurs	DRHA	En continu
		Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées	DRHA-RM	
3. Permettre aux personnes handicapées l'accès à des toilettes accessibles	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 accessibles.	Vérification régulière effectuée concernant l'accès à des toilettes accessibles pour les personnes handicapées	DRHA et DEF	En continu
		Sensibilisation effectuée auprès du personnel qui reçoit les visiteurs et les visiteuses (p. ex., équipe de la dotation, équipe des examens de français)		
		Mettre en place une signalisation indiquant l'existence de toilettes accessibles pour les personnes handicapées et publiciser l'information	DRHA	Mars 2024

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
4. 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)	DRHA	En continu
	Sensibiliser et informer les nouveaux membres du personnel de la DEF concernant les mesures d'urgence à prendre à l'égard des personnes handicapées et l'accompagnement des personnes à mobilité réduite.	Proportion de membres du personnel de la DEF ayant été formée pour intervenir auprès de candidates et de candidats ayant des besoins particuliers en situation d'urgence	DEF	
	S'assurer de 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	DRHA en collaboration avec toutes les directions de l'OQLF et la CT	
	Outils les personnes handicapées pour faire face à des situations d'urgence.	Nombre de formations, de documents d'information ou de suivis effectués auprès des personnes handicapées nécessitant un traitement particulier lors d'une évacuation	DRHA	
5. 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, pour évaluer les postes de travail des personnes handicapées	DRHA	
	Assurer la coordination et le suivi des évaluations relatives aux	Nombre de suivis effectués auprès des personnes handicapées	DRHA et DTI	

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
	aménagement des postes de travail des personnes handicapées.	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	Responsables	Échéances
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 effectués	DRHA et DCOM	En continu
		Nombres de plaintes reçues relativement à cette mesure		
	S'assurer que les personnes handicapées peuvent utiliser adéquatement leurs outils de travail.	Nombre de formations, de séances d'information ou d'autres moyens de partage d'informations qui permettent une utilisation adéquate des outils de travail pour les personnes handicapées	DRHA en collaboration avec toutes les directions de l'OQLF et la CT	
		Nombres de plaintes reçues relativement à cette mesure		

Quatrième 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 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 au Standard	DCOM	En continu
		Conformité des jeux linguistiques de la Francofête aux critères d'accessibilité		
	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		
		Nombre d'accommodements effectués		
Aider, au besoin, la clientèle qui a de la difficulté à utiliser les sites	Nombre de demandes d'assistance auxquelles le personnel a répondu			

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
	Web de l'Office ou de la CT ou à remplir les formulaires en ligne.			
	Outiller l'équipe chargée de l'accessibilité des sites Web à poursuivre la mise en œuvre du Standard.	Nombre de formations données à l'équipe responsable de l'accessibilité des sites Web relativement à la mise en œuvre du Standard.		

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
8. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur	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	DRHA	En continu
		Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation effectuées		
	Sensibiliser le personnel de l'équipe de la dotation et les gestionnaires sur les objectifs du gouvernement liés à l'embauche des personnes handicapées.	Nombre de formations, de séances d'information ou d'autres moyens permettant de sensibiliser l'équipe de dotation ou les gestionnaires.		
	Mentionner, dans les offres d'emploi diffusées à l'externe, le fait que l'organisation souscrit au programme d'accès à l'égalité en emploi.	Proportion des affichages à l'externe faisant référence au programme d'accès à l'égalité		

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	Responsables	Échéances
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 (PAPH) ou du bilan annuel du PAPH dans l'intranet	DRHA en collaboration avec toutes les directions de l'OQLF	En continu
		Nombre d'activités organisées au cours de la période couverte par le plan d'action	DRHA et DCOM	
		Nombre de publications, de courriels ou d'autres moyens d'information envoyés au personnel		
10. 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.	Faire la promotion du comité auprès des nouveaux membres du personnel	DRHA	En continu
		Mise en place d'une activité de formation pour assurer l'actualisation des connaissances au sein du comité		
		Nombre de rencontres du comité de suivi		
	S'assurer de la représentation de chaque direction générale par une ou un membre au sein du comité.	Nombre de directions représentées au sein du comité par une ou un membre		
		Nombre de membres du comité ayant une limitation fonctionnelle déclarée		

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	Responsables	Échéances
11. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services aux personnes handicapées et outiller le personnel à cet effet	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	DRHA en collaboration avec toutes les directions qui offrent du service aux clients externes	Mars 2024
	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 publiés	DRHA	En continu

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
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	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	DEF	En continu
		Nombre de séances adaptées tenues		

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
13. Diffuser auprès du personnel de l'information en rapport avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux différents handicaps	Publier sur l'intranet de l'information sur la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps.	Nombre de publications	DEL en collaboration avec la DCOM	En continu

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025 a été présenté aux gestionnaires membres du comité directeur et a reçu leur approbation le 22 février 2023. Il présente les mesures prévues en vue de favoriser l'accessibilité des services et des lieux aux personnes handicapées et de réduire les obstacles à leur intégration.

Suivant son approbation, le plan est diffusé dans les sites Web de l'Office et de la Commission, ainsi que 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} Helena Cornejo Campos, au 514-873-6565, poste 8012.

Les personnes qui souhaitent formuler 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 suivants :

- **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
800, rue du Square-Victoria, 31^e étage
Montréal (Québec) H4Z 1C8