

# Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

| Sigles utilisés |   |
|-----------------|---|
| CT :            | Commission de toponymie   |
| DCOM :          | Direction des communications  |
| DGREA :         | Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration             |
| DGSL :          | Direction générale des services linguistiques   |
| DRHFM :         | Direction des ressources humaines, financières et matérielles                         |
| OPHQ :          | Office des personnes handicapées du Québec  |
| PDEIPH :        | Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées |
| SCT :           | Secrétariat du Conseil du trésor  |
| SEFOP :         | Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels                    |
| SGDSG :         | Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance                          |
| SQI :           | Société québécoise des infrastructures  |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

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

| Objectifs   | Mesures   | Indicateurs  | Résultats  | Suites à donner  | Responsables |
|---|---|--|--|--|--------------|
| <b>1. Assurer aux personnes handicapées l'accessibilité aux bâtiments de Montréal et de Québec.</b> | En collaboration avec la SQI, respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments. | Vérifications régulières des conditions d'accès aux bâtiments      | <p>Le déneigement a été effectué de façon à donner accès librement aux bâtiments.</p> <p>Lors des vérifications, des problèmes de signalisation et de fonctionnement de la porte permettant l'accès aux personnes handicapées ont été soulevés au bureau de Québec. Des démarches pour résoudre ces problèmes ont été entamées auprès de la SQI et de l'entreprise immobilière MACH.</p> | <p>Cette mesure est appliquée en continu.</p> <p>Une analyse plus approfondie du respect des normes d'accès au bâtiment sera effectuée, puis une procédure visant à régler le problème sera entamée (si nécessaire).</p> | DRHFM        |
|   |   | Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité aux bâtiments | Aucune plainte n'a été reçue.  | Cette mesure est appliquée en continu.   |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

| Objectifs   | Mesures   | Indicateurs   | Résultats   | Suites à donner                        | Responsables |
|---|---|---|---|--|--------------|
| <b>2. Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément dans les locaux.</b> | 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                                   | Les normes relatives à l'accès des personnes handicapées aux locaux ont été prises en considération dans les plans d'aménagement 2019-2020. | Cette mesure est appliquée en continu. |              |
|   |   | Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées | Aucune plainte n'a été reçue.   |  |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

### 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>3. Assurer la sécurité des personnes handicapées (personnel, visiteuses et visiteurs) à l'intérieur des bâtiments</b> | 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) | La formation prévue en décembre 2019 a dû être reportée au printemps 2020 à la suite d'un manque de disponibilité du personnel. Celle prévue au printemps 2020 a dû être reportée en raison de la situation liée à la COVID-19. | La formation doit être adaptée (webinaires, formation à distance, etc.) de façon à pouvoir être offerte en 2020-2021. | DRHFM        |
|  | Sensibiliser et informer les nouveaux membres du personnel du SEFOP quant aux mesures d'urgence à prendre à l'égard des personnes handicapées et de l'accompagnement des personnes à mobilité réduite. | Proportion des membres du personnel du SEFOP ayant été formés pour intervenir auprès de candidates et de candidats ayant des besoins particuliers en situation d'urgence                         | Chaque personne qui se joint à l'équipe du SEFOP est informée de sa responsabilité envers la clientèle qui est avec elle lors d'une situation d'urgence.  | Cette mesure est appliquée en continu.  | SEFOP        |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

| Objectifs   | Mesures   | Indicateurs   | Résultats  | Suites à donner                        | Responsables |
|---|---|---|--|--|--------------|
| <b>4. Poursuivre les efforts entrepris pour aménager les postes de travail en fonction des besoins du personnel ayant des limitations fonctionnelles.</b> | 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 | Deux personnes à Montréal et deux personnes à Québec sont formées pour effectuer des évaluations ergonomiques sommaires.   | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHFM        |
|   | 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  | Deux demandes d'évaluation et d'aménagement de poste de travail ont été traitées.  |  |              |
|   | 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                                  | Une demande de suivi pour le remplacement d'une pièce d'équipement spécialisé a été traitée.<br><br>L'adaptation des postes de travail des personnes handicapées (y compris le remplacement de pièces) a coûté 335 \$. |  |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

### 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  |
|---|--|---|--|--|---------------|
| 5. 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 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 | Aucune plainte n'a été reçue.<br><br>Le formulaire <i>Organisation d'un événement responsable</i> , qui comprend une section tenant compte des besoins des personnes handicapées, a été utilisé lors de l'organisation d'une activité interne. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHFM et DCOM |
|   |  | Nombre d'accommodations effectuées  | Aucune accommodation n'a été demandée.   |  |               |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

### 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  |
|---|---|---|--|---|---|
| <p><b>6. Poursuivre la mise en place du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0).</b></p> | <p>S'assurer que les sites Web de l'Office et de la Commission respectent les critères d'accessibilité.</p> | <p>Conformité des sites Web de l'Office et de la Commission au Standard</p> | <p>L'Office et la Commission s'assurent de rendre conformes leurs sites Web et leurs outils en ligne, dans la mesure du possible.</p> <p>Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté au sujet des sites Web et des outils en ligne (<i>Le grand dictionnaire terminologique</i>, la Banque de dépannage linguistique et la Banque de noms de lieux du Québec).</p> | <p>Cette mesure est appliquée en continu.</p> | <p>DCOM, en collaboration avec le SGDSG, la DRHFM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT</p> |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

| Objectifs | Mesures | Indicateurs   | Résultats   | Suites à donner  | Responsables |
|-----------|---------|---|---|--|--------------|
|           |         |   | <p>Dans la page Accessibilité des sites Web, une mention invite les personnes qui éprouvent des difficultés à naviguer dans le site, à remplir un formulaire en ligne ou à télécharger un document à communiquer avec l'organisme.</p> <p>Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté par la clientèle.</p> |  |              |
|           |         | Conformité des jeux linguistiques de la Francofête aux critères d'accessibilité | L'adaptation des jeux linguistiques de la Francofête aux critères d'accessibilité a été reportée à la prochaine année.  | L'adaptation des jeux linguistiques aux critères d'accessibilité est reportée à 2020-2021. |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

| Objectifs | Mesures  | Indicateurs   | Résultats   | Suites à donner                        | Responsables                         |
|-----------|--|---|---|--|--------------------------------------|
|           | 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                    | Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté.  | Cette mesure est appliquée en continu. | DCOM                                 |
|           |  | Nombre d'accommodations effectuées  | Aucune accommodation n'a été nécessaire.  |  |                                      |
|           | 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                 | Aucune demande d'assistance n'a été reçue.  | Cette mesure est appliquée en continu. |                                      |
|           | 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 du Standard.     | Mise en place d'une formation pour les personnes responsables de chaque direction | Une analyse est en cours pour déterminer les pratiques en matière d'accessibilité à mettre en place à l'Office et à la Commission. Des actions seront prises une fois l'analyse terminée. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHFM, en collaboration avec la DCOM |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

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

| Objectifs  | Mesures   | Indicateurs  | Résultats   | Suites à donner                        | Responsables |
|--|---|--|---|--|--------------|
| <b>7. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur.</b> | Promouvoir auprès des gestionnaires le PDEIPH.  | Mise en place d'une activité de promotion du PDEIPH                              | Une note d'information a été envoyée à tous les gestionnaires pour promouvoir le programme. | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHFM        |
|  |   | Nombre de demandes d'information reçues  | Aucune demande d'information n'a été reçue.   |  |              |
|  |   | Nombre de demandes de participation reçues                                       | Aucune demande de participation n'a été reçue.  |  |              |
|  | Veiller à ce que les procédures ou les méthodes d'évaluation 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 | Une demande d'adaptation a été reçue. Elle concernait un trouble cognitif.                  | Cette mesure est appliquée en continu. |              |
|  |   | Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation réalisées         | Une adaptation du temps d'évaluation a été réalisée.  |  |              |
|  |   |  |   |  |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

### 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  | Suite à donner                         | Responsables   |
|---|---|---|--|--|--|
| 8. 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. | Communication du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées au personnel | Le plan d'action a été mis en ligne dans la section CPAPH de l'intranet en juin 2019.  | Cette mesure est appliquée en continu. | DRHFM, en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT |
|   |   | Nombre d'activités organisées   | Un dîner-conférence sur le thème de l'intégration à la vie active a été organisé le 30 mai dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées. |  |  |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

| Objectifs   | Mesures   | Indicateurs  | Résultats   | Suite à donner   | Responsables |
|---|---|--|---|--|--------------|
|   |   | Nombre de capsules d'information envoyées  | Deux brèves ont été publiées dans l'intranet : l'une soulignant la Journée internationale des personnes handicapées et l'autre portant sur la disponibilité de l'aide-mémoire sur l'accueil des personnes vivant avec des incapacités ou des déficiences. |  |              |
| <b>9. 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. | Mise en place d'une activité de promotion auprès des nouveaux membres du personnel | La coordinatrice du comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a fait une présentation du comité aux nouveaux membres du personnel au printemps 2019.  | Il a été suggéré de faire une demande pour que de l'information sur le comité soit ajoutée dans le guide d'accueil du nouveau personnel. |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

| Objectifs | Mesures | Indicateurs   | Résultats  | Suite à donner  | Responsables |
|-----------|---------|---|--|---|--------------|
|           |         | <p>Réalisation d'une activité de formation pour assurer l'actualisation des connaissances au sein du comité</p> | <p>La coordonnatrice du comité a participé à une consultation organisée par le SCT en vue de la mise en œuvre d'un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les personnes handicapées.</p> <p>Le webinaire <i>Atelier d'information et de sensibilisation sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées</i>, donné par l'OPHQ, a eu lieu le 4 décembre. Ce webinaire portait sur l'acquisition des biens ou des services qui répondent aux besoins d'une majorité de personnes (y compris les personnes handicapées).</p> | <p>La coordonnatrice du comité participera à une formation sur l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, donnée par l'OPHQ.</p> |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

| Objectifs | Mesures  | Indicateurs  | Résultats  | Suite à donner  | Responsables |
|-----------|--|--|--|---|--------------|
|           |  | Nombre de rencontres du comité de suivi                          | Deux rencontres ont eu lieu au cours de l'année de référence, soit une le 3 avril et une le 6 novembre 2019.       | Il a été établi que deux rencontres par année au minimum devaient être tenues.  |              |
|           | S'assurer de la représentation de chaque direction par une ou un membre du comité. | Nombre de directions représentées par une ou un membre du comité | Sept directions ou services étaient représentés par au moins une ou un membre du comité pour l'année de référence. | Des invitations seront envoyées aux directions ou aux services non représentés. |              |
|           |  | Nombre de membres du comité ayant un handicap déclaré            | Deux membres du comité ont déclaré avoir une incapacité ou une déficience.   |   |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

**Septième 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   | Résultats  | Suite à donner  | Responsables   |
|---|---|---|--|---|--|
| <b>10. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services téléphoniques aux personnes handicapées et outiller le personnel à cet effet.</b> | Organiser, à l'intention du 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 requérir des mesures ou des adaptations spéciales. | Nombre de personnes formées                           | Aucune formation n'a été donnée pour l'année de référence étant donné que la dernière formation a eu lieu à la fin de l'année 2018-2019 et qu'il y a eu peu de mouvement de personnel à l'accueil ou aux services téléphoniques. | La formation doit être adaptée (webinaires, formation à distance, etc.) de façon à pouvoir être offerte en 2020-2021. | DRHFM, en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA et la CT |
|   | 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 | Un aide-mémoire sur l'accueil des personnes vivant avec des incapacités ou des déficiences a été publié sous Documents de référence, dans la section CPAPH de l'intranet.  | Cette mesure est appliquée en continu.  |  |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

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

| Objectifs  | Mesures   | Indicateurs   | Résultats  | Suite à donner                         | Responsables |
|--|---|---|--|--|--------------|
| <b>11. S'assurer que les procédures mises en place ou les méthodes d'évaluation du SEFOP sont équivalentes pour toutes et tous et qu'elles sont accessibles à l'ensemble des candidates et candidats aux ordres professionnels, quels que soient leurs besoins particuliers.</b> | 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 reçues par l'intermédiaire du formulaire d'évaluation des besoins au cours de l'année | Neuf nouvelles demandes d'adaptation ont été reçues. Elles concernaient des besoins auditifs (1), psychologiques (6) et physiques (2). | Cette mesure est appliquée en continu. | SEFOP        |
|  |   | Nombre d'adaptations des moyens d'évaluation effectuées au cours de l'année en appliquant la procédure mise en place  | Neuf séances adaptées ont eu lieu.   |  |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

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

| Objectifs   | Mesures   | Indicateurs                             | Résultats  | Suite à donner   | Responsables |
|---|---|---|--|--|--------------|
| 12. Définir les concepts de base employés dans la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps. | Produire un vocabulaire relatif aux personnes handicapées et aux différents types de handicaps. | Nombre de personnes affectées au projet | Cinq personnes sont affectées au projet.   | La production du vocabulaire est reportée à 2020-2021. | DGSL         |
|   |   | Nombre de fiches produites              | Au total, 115 fiches ont été produites.  |  |              |
|   |   | Établissement de partenariats           | <p>Le comité a quatre partenaires :</p> <p>M. Mathieu Carignan, ergothérapeute au Programme aîné Montréal-Laval de l'Institut Nazareth et Louis-Braille du CISSS de la Montérégie-Centre;</p> <p>D<sup>r</sup> Laurent Mottron, titulaire de la Chaire de recherche en neurosciences cognitives fondamentales et appliquées du spectre autistique de l'Université de Montréal;</p> |  |              |

## Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

| Objectifs   | Mesures  | Indicateurs   | Résultats  | Suite à donner                                | Responsables                               |
|---|--|---|--|---|--|
|   |  |   | <p>M<sup>me</sup> Nathalie Veillette, chercheuse au Centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal;</p> <p>M<sup>me</sup> Marie-Hélène Hardy, du ministère de la Santé et des Services sociaux</p> |   |  |
| <p><b>13. Diffuser de l'information en rapport avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux différents handicaps.</b></p> | <p>Diffuser sur les réseaux sociaux des publications en lien avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps.</p> | <p>Nombre de publications sur les réseaux sociaux</p> | <p>Deux publications ont été faites : une pour la Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme (2 avril 2019) et une pour la Journée internationale des personnes handicapées (3 décembre 2019).</p>                      | <p>Cette mesure est appliquée en continu.</p> | <p>DCOM, en collaboration avec la DGSL</p> |