

Bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021

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
DRH	Direction des ressources humaines
DGSOP	Direction générale du soutien à l'organisation et des partenariats
DGSOP–RFM	Direction générale du soutien à l'organisation et des partenariats – Ressources 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

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
1. Assurer aux personnes handicapées l'accessibilité aux bâtiments de Montréal et de Québec.	En collaboration avec la SQI, respecter les normes d'accessibilité aux bâtiments.	Vérifications régulières des conditions d'accès aux bâtiments	<p>Malgré l'accès restreint dû à la pandémie de COVID-19, le déneigement a été effectué de façon à donner accès librement aux bâtiments.</p> <p>Les problèmes de signalisation et de fonctionnement de la porte permettant l'accès aux personnes handicapées sont restés irrésolus pour 2019-2020, malgré les démarches entamées auprès de la SQI et de l'entreprise immobilière Mach.</p>	<p>Cette mesure est appliquée en continu.</p> <p>Une pancarte sera installée à la porte principale du bureau de Québec pour indiquer d'utiliser la porte qui est accessible sur la rue du Pont et dans laquelle une sonnette sera installée.</p>	DGSOP-RFM
		Nombre de plaintes reçues concernant l'accessibilité aux bâtiments	Aucune plainte n'a été reçue.	Cette mesure est appliquée en continu.	

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
<p>2. Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément dans les locaux.</p>	<p>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.</p>	<p>Sensibilisation effectuée auprès des personnes concernées par les réaménagements intérieurs</p>	<p>Les normes relatives à l'accès des personnes handicapées aux locaux ont été prises en considération dans les plans de réaménagement 2020-2021 de l'édifice Camille-Laurin.</p>	<p>À la suite de la fermeture de l'édifice Camille-Laurin (Montréal) fin avril 2021, l'Office déménagera et s'assurera que les normes relatives à l'accès des personnes handicapées aux locaux seront respectées. L'Office s'assurera également que ces normes seront respectées lors du réaménagement du bureau de Québec, qui devrait avoir lieu à l'été 2021.</p>	<p>DGSOP-RFM</p>
		<p>Nombre de plaintes reçues concernant des aménagements non conformes ou ne répondant pas aux besoins des personnes handicapées</p>	<p>Aucune plainte n'a été reçue.</p>	<p>Cette mesure est appliquée en continu.</p>	

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
3. 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)	Une formation sur le plan des mesures d'urgence a été donnée le 6 et le 8 octobre 2020 à 30 personnes au total. La formation a été offerte en ligne par la SQL.	Pour le nouveau bureau de Montréal, l'Office devra s'assurer de la présence dans l'édifice d'une équipe des mesures d'urgence qui sera en mesure de prendre les dispositions nécessaires lors des évacuations des personnes handicapées.	DGSOP–RFM
	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. Deux membres du SEFOP ont participé à la formation sur le plan des mesures d'urgence.	Cette mesure est appliquée en continu.	SEFOP

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
4. 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, 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. Deux de ces personnes ont suivi une formation pour faire l'évaluation à distance.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRH
	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	Aucune demande n'a été reçue.		
		Nombre de suivis effectués auprès des personnes handicapées	Aucun suivi n'a été effectué.		
	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 montant n'a été dépensé.		

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
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>Aucune plainte n'a été reçue.</p> <p>Le formulaire <i>Organisation d'un évènement responsable</i>, qui comprend une section tenant compte des besoins des personnes handicapées, n'a pas été utilisé lors de l'organisation des activités.</p> <p>Il faut souligner qu'en raison des mesures sanitaires en vigueur, les activités de l'organisation sont virtuelles.</p>	<p>Cette mesure est appliquée en continu.</p>	<p>DRH et DCOM</p>
		<p>Nombre d'accommodements effectués</p>	<p>Aucune demande d'accommodement n'a été reçue.</p>		

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>6. Poursuivre la mise en place du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0).</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>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>Cette mesure est appliquée en continu.</p>	<p>DCOM, en collaboration avec le SGDSG, la DRH, le SEFOP, la DGSL, la DGREA, la DGSOP et la CT</p>

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
			Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté par la clientèle.		
		Conformité des jeux linguistiques de la Francofête aux critères d'accessibilité	Les jeux linguistiques de la Francofête ont été rendus adaptatifs et partiellement accessibles. Il est difficile d'appliquer toutes les mesures d'accessibilité sur certains jeux.	Cette mesure sera appliquée pour les nouveaux jeux, dans la mesure du possible.	
	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	Aucun problème d'accessibilité n'a été rapporté.	Cette mesure est appliquée en continu.	DCOM
		Nombre d'accommodements effectués	Aucun accommodement 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	Nombre de demandes d'assistance auxquelles le personnel a répondu	Aucune demande d'assistance n'a été reçue.	Cette mesure est appliquée en continu.	

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
	formulaire en ligne.				
	Préparer 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 mesures seront prises une fois l'analyse terminée.	Des mesures seront prises une fois l'analyse terminée.	DRH, en collaboration avec la DCOM

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
7. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur.	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 le 26 octobre. Un rappel a été fait le 17 novembre.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRH
		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	Aucune demande d'adaptation n'a été reçue.	Cette mesure est appliquée en continu.	

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suites à donner	Responsables
		Nombre d'adaptations de procédures ou de méthodes d'évaluation réalisées	Aucune demande d'adaptation n'a été reçue.		
	Être proactif dans la collecte des besoins des candidats ayant des besoins particuliers ¹ .	Nombre d'actions réalisées	Depuis juillet 2020, un texte a été ajouté aux courriels de convocation aux entrevues invitant les personnes ayant un handicap à signaler s'ils avaient besoin d'adaptations.		

¹ Mesure qui ne faisait pas partie du plan 2020-2021

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 bilan a été déposé sur l'intranet le 22 juin.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRH, en collaboration avec la DCOM, le SEFOP, la DGSL, la DGREA, la DGSOP et la CT DRH, en collaboration avec la DCOM
		Nombre d'activités organisées	Aucune activité n'a été organisée, autre que les formations ou la diffusion de capsules d'information sur l'intranet.	Cette mesure est appliquée en continu.	
		Nombre de capsules d'information envoyées	Huit brèves ont été publiées dans l'intranet : <ul style="list-style-type: none"> • Journée internationale des personnes handicapées; • Semaine québécoise des personnes handicapées; • Série de cinq brèves au sujet des mythes et des réalités sur l'employabilité 		

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
			<p>des personnes handicapées;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité d'une présentation inspirée de la formation « Accueillir une personne ayant une limitation fonctionnelle ». 		
<p>9. Maintenir un comité de suivi du plan d'action annuel dont ferait partie, dans la mesure du possible, une personne handicapée.</p>	<p>Rendre le comité plus actif et le promouvoir au sein de l'organisation.</p>	<p>Mise en place d'une activité de promotion auprès des nouveaux membres du personnel</p>	<p>Une section consacrée au CPAPH a été ajoutée dans le guide d'accueil du nouveau personnel.</p>	<p>Cette mesure est appliquée en continu.</p>	<p>DRH</p>
		<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 le 21 octobre à la séance d'information aux répondants ministériels du PDEIPH 2021-2022. La coordonnatrice du comité a participé le 30 novembre à la formation sur l'élaboration des plans d'action à l'intention des ministères et organismes publics, donnée par l'OPHQ.</p>	<p>Cette mesure est appliquée en continu.</p>	

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, une le 20 mai et l'autre le 19 novembre 2020.	Il a été établi que l'objectif de tenir deux rencontres par année au minimum devait être poursuivi.	DRH
		Amélioration de la page intranet du CPAPH ²	La page Intranet du CPAPH a été refondue en août 2020 afin de rendre la présentation plus uniforme.	Objectif atteint	DRH
	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	Dix directions ou services étaient représentés par au moins une ou un membre au sein du comité pour une partie de l'année de référence (deux membres du comité ont quitté l'Office). Des invitations ont été envoyées aux directions ou aux services non représentés.	Veiller de manière continue à ce que chaque direction et service soit représenté au comité.	DRH

² Indicateur qui ne faisait pas partie du plan 2020-2021

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
		Nombre de membres du comité ayant un handicap déclaré	Deux membres du comité ont déclaré avoir une incapacité ou une déficience.	Cette mesure est appliquée en continu.	DRH

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
10. Améliorer l'accessibilité et la qualité des services téléphoniques aux personnes handicapées et outiller le personnel à cet effet.	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	Vingt personnes ont reçu la formation « Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle », qui a été donnée par l'organisme Altergo, le 4 novembre 2020, sur la plateforme Zoom.	Une autoformation inspirée de la formation d'Altergo et des capsules vidéo de l'OPHQ sera disponible en 2021-2022.	DRH, 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	Une présentation inspirée de la formation d'Altergo est disponible sur le site intranet depuis le 23 mars 2021. Le document a été validé par Altergo.	Cette mesure est appliquée en continu.	

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
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.	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	Cinq nouvelles demandes d'adaptation ont été reçues. Elles concernaient des besoins d'ordre psychologique (3) et des besoins d'adaptation temporaires liés à la COVID-19 (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	Dix séances adaptées ont eu lieu (incluant les nouvelles demandes, certaines demandes faites avant le 1 ^{er} avril 2020 et des reprises à la suite d'échecs).		

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
<p>12. Définir les concepts de base employés dans la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps.</p>	<p>Produire un vocabulaire relatif aux personnes handicapées et aux différents types de handicaps.</p>	<p>Nombre de personnes affectées au projet</p>	<p>5</p>		<p>DGSL</p>
		<p>Nombre de fiches produites</p>	<p>115 Vocabulaire diffusé en novembre 2020 (<i>Déficiences, troubles et situations de handicap : des mots pour en parler</i>)</p>		
		<p>Établissement de partenariats</p>	<p>- M. Mathieu Carignan, ergothérapeute du programme Aîné Montréal-Laval de l'Institut Nazareth et Louis-Braille du CISSS de la Montérégie-Centre; - D^r Laurent Mottron, titulaire de la Chaire de recherche Marcel et Rolande Gosselin en neurosciences cognitives fondamentales et appliquées du spectre autistique de l'Université de Montréal;</p>		

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Suite à donner	Responsables
			<ul style="list-style-type: none"> - M^{me} Nathalie Veillette, chercheuse au Centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal; - M^{me} Marie-Hélène Hardy, ministère de la Santé et des Services sociaux; - M^{me} Sarah-Elizabeth Meehan du Regroupement pour la trisomie 21; - M^{me} Anick Viau, de la Société québécoise de la déficience intellectuelle. 		
13. Diffuser de l'information en rapport avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux différents handicaps.	Diffuser sur les réseaux sociaux des publications en lien avec la terminologie relative aux personnes handicapées et aux handicaps.	Nombre de publications sur les réseaux sociaux	Une publication a été faite pour la Journée internationale des personnes handicapées (3 décembre 2020). 1507 personnes ont été atteintes par la publication.	Cette mesure est appliquée en continu.	DCOM, en collaboration avec la DGSL

Reddition de comptes : Politique 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 dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services :

Dix séances d'examen de français ont été adaptées pour les rendre accessibles selon les besoins particuliers des candidates et candidats aux ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (ce nombre inclut les nouvelles demandes, certaines demandes faites avant le 1^{er} avril 2020 et des reprises à la suite d'échecs).

Mise à jour 2021-2022 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Le tableau ci-dessous présente les nouvelles mesures ajoutées pour la mise à jour 2021-2022 du PAPH.

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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
6. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées en fonction des directives gouvernementales en vigueur.	Le tableau de présentation des candidats qui est envoyé aux gestionnaires présentera une colonne additionnelle pour indiquer les personnes handicapées qui se sont identifiées de façon volontaire.	Utilisation du nouveau tableau pour l'envoi des candidats aux gestionnaires	DRH	Été 2021
	Sensibiliser les membres de l'équipe de recrutement à la réalité des personnes handicapées.	Participation à une formation sur le recrutement plus inclusif des personnes en situation de handicap		

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
<p>8. Sensibiliser le personnel aux difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées.</p>	<p>Rendre accessible à tout le personnel de l'Office l'autoformation « Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle ».</p>	<p>Mise en place sur la plateforme virtuelle</p> <p>Nombre de personnes formées</p>	<p>DRH</p>	<p>Automne 2021</p>