

**Office québécois de la langue française
et
Commission de toponymie**

**Plan d'action 2009-2010
à l'égard des personnes handicapées**

Direction du personnel et
des bibliothèques

Mars 2009

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 de leurs locaux. Ils rendront public cet engagement en le diffusant dans leur site Web respectif.

L'Office et la Commission ont mandaté la Direction générale des services à la gestion pour produire le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Cette dernière a nommé une coordonnatrice, M^{me} Denise St-Amour, et un groupe de travail constitué de représentants de quatre directions différentes : Direction du personnel et des bibliothèques, Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes, Direction des ressources financières et matérielles et Direction des communications.

Ce plan d'action a été présenté aux gestionnaires membres du comité de direction élargi et a reçu leur approbation. Il présente les mesures prévues pour la prochaine année dans le but de favoriser l'accessibilité des services et des lieux aux personnes handicapées et de réduire les obstacles à l'intégration.

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 la Culture, des Communications et de la Condition féminine et ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française. La Commission est rattachée administrativement à l'Office et la présidente-directrice générale de l'Office en est la présidente par intérim.

L'Office définit et conduit la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Il veille de plus à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. 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 le maintien et l'enrichissement de l'un des éléments vivants de l'héritage culturel québécois : sa nomenclature géographique.

PLAN D'ACTION

A. Accessibilité aux immeubles et aux lieux

1. Accessibilité aux immeubles et aux lieux

L'accessibilité aux immeubles de Montréal et de Québec a été assurée aux personnes en fauteuil roulant ou ayant des difficultés motrices par l'installation de rampes d'accès et d'ouvre-porte automatique ainsi que par la création de places de stationnement réservées, le cas échéant. Pour faciliter l'attente du transport adapté, le vestibule, situé sur le côté de la rue Saint-Urbain à Montréal, a été réaménagé. On y a disposé des chaises, agrandi la fenêtre de la porte vitrée pour faciliter la surveillance et installé un téléphone.

Mesure 1

Pour l'immeuble situé boulevard Charest Est à Québec, demander au propriétaire de l'immeuble d'améliorer la signalisation à l'extérieur afin de rendre plus visible le parcours d'accès des personnes à mobilité réduite.

Comme par les années passées, en 2009-2010, une attention particulière sera portée aux projets d'aménagement intérieur pour faire en sorte qu'ils correspondent aux besoins des personnes à mobilité réduite et respectent les normes en vigueur pour les personnes handicapées.

2. Sécurité dans les immeubles pour les membres du personnel handicapés

L'Office et la Commission ont révisé leur plan des mesures d'urgence pour chacun des établissements où travaillent leurs employées et employés. Ce plan prévoit, le cas échéant, des mesures particulières pour le déplacement du personnel handicapé, en cas d'urgence. Par exemple, des membres du personnel ont été désignés pour accompagner les personnes ayant des difficultés motrices en cas d'évacuation.

Mesure 2

Faire connaître aux gestionnaires les procédures destinées expressément aux membres du personnel handicapés dans les situations d'urgence.

Offrir une formation adéquate aux membres des équipes d'intervention à l'interne sur les mesures à prendre lors de l'évacuation de personnes handicapées ayant divers types d'incapacités.

3. Aménagement de l'environnement de travail

L'Office et la Commission ont constitué une équipe de personnes formées en ergonomie et lui ont attribué un budget récurrent pour adapter les postes de travail en fonction des incapacités fonctionnelles et des besoins ergonomiques des membres du personnel. Cette équipe est mise à contribution lors du réaménagement de l'environnement de travail.

Mesure 4

Assurer la coordination, le suivi et l'évaluation de l'aménagement des postes de travail.

B. Accessibilité aux services et aux programmes

1. Services téléphoniques

Lorsqu'ils offrent des services téléphoniques à leurs usagers, l'Office et la Commission facilitent l'accès aux personnes ayant une incapacité auditive en ayant recours notamment au service de relais téléphonique.

Mesure 5

Assurer la formation du personnel à répondre adéquatement aux personnes qui ont des problèmes de santé mentale ou qui sont sous l'effet de substances intoxicantes par l'élaboration :

- de grilles de repérage des besoins; et
- d'un protocole de réponse.

2. Examens de français

Le module des ordres professionnels, de la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes (DGFTP), a mis en place diverses mesures pour faciliter l'administration des examens de français en regard des besoins particuliers de certains candidats.

Mesure 6

- Élaborer un protocole de détermination des besoins;
- Assurer la formation du personnel du module.

3. Dotation

L'Office et la Commission respectent les objectifs gouvernementaux concernant l'embauche de personnes handicapées et ils s'assurent d'atteindre les cibles souhaitées.

Mesure 7

Déterminer les emplois qui peuvent accueillir des personnes handicapées à la suite de certaines adaptations apportées à la tâche ou grâce à l'utilisation de matériel particulier.

Mesure 8

Sensibiliser les gestionnaires à l'importance de recruter des personnes handicapées ou ayant des incapacités fonctionnelles.

4. Accessibilité à l'information**4.1 Sites Web et outils****4.1.1 Le site Web de l'Office**

Le site Web de l'Office est conforme aux normes d'accessibilité de base du WCAG¹. Un lien Internet donne accès à l'audiothèque.

Mesure 9

Établir un plan quinquennal de refonte du site Web de l'Office tenant compte des normes d'accessibilité WCAG, niveau de conformité A, priorité 1. Intégrer ces normes d'accessibilité aux différents outils de l'Office offerts dans Internet :

- ❖ *Le grand dictionnaire terminologique (GDT).*
- ❖ *La banque de dépannage linguistique (BDL).*
- ❖ *Produits informatiques en français (PIF).*

Assurer le respect des normes WCAG lors des mises à jour de ces outils.

4.1.2 Le site Web de la Commission

Le site Web de la Commission a atteint le niveau de conformité A, priorité 1 des normes d'accessibilité WCAG.

Mesure 10

Assurer le respect des normes WCAG lors des mises à jour et en évaluer l'efficacité. Intégrer ces normes d'accessibilité à TOPOS et en assurer le respect lors des mises à jour.

4.1.3 Le site Web de la Francofête

Le site Web de la Francofête respecte les normes d'accessibilité WCAG — l'ensemble du niveau 1 et presque le niveau 2, sauf pour ce qui est de la section sur les jeux.

¹ Voir document en annexe A *Les normes d'accessibilité Web*

5. Les intranets

5.1 Intranet linguistique de l'Administration

L'intranet linguistique de l'Administration est conforme aux normes d'accessibilité WCAG¹, niveau de conformité A, priorité 1.

5.2 Intranet de l'Office et de la Commission

Mesure 11

- Dans le plan quinquennal de refonte du site Web de l'Office, prévoir la refonte de l'intranet de l'Office et de la Commission selon les normes d'accessibilité WCAG.

C. Mise en œuvre et suivi des actions

L'Office et la Commission encouragent les activités de formation et de sensibilisation relatives aux personnes visées. Ils ont nommé une coordonnatrice du Plan d'action pour les personnes handicapées, qui voit à la mise en œuvre du plan et au suivi des actions.

Mesure 12

Mettre en place un comité d'implantation et de suivi du plan d'action annuel.

Mesure 13

Intégrer dans la *Déclaration de service aux citoyens* une mention à l'intention des personnes handicapées faisant état de son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Mesure 14

Prévoir des activités visant à informer ou à sensibiliser le personnel à l'intégration des personnes handicapées :

- à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui a lieu chaque année au début juin **ou**
- lors de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre.

Annexe 1

Les normes d'accessibilité Web

En 1998, l'organisme de normalisation d'Internet W3C a mis sur pied un groupe de travail appelé le WAI (*Web Accessibility Initiative*). Le W3C a instauré le groupe WAI afin de répondre aux demandes des personnes atteintes de déficiences visuelles, auditives et motrices. Le WAI a émis les directives suivantes :

- pour les créateurs et développeurs de sites Web : « [Directives d'accessibilité aux contenus Web](#) » version 1.0;
- pour les créateurs de sites Web : *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) version 1.0 officielle et version 2.0 en test;
- pour les producteurs de logiciels d'édition de pages Web : *Authoring Tool Accessibility Guidelines* (ATAG) version 1.0 et version 2.0 en test;
- pour les producteurs de navigateurs : *User Agent Accessibility Guidelines* (UAAG) version 1.0.

Dans ce document, nous parlerons essentiellement des normes WCAG. Le WAI a émis quatorze directives WCAG :

1. Fournir des solutions de rechange qui correspondent au contenu auditif et visuel.
2. Ne pas s'en remettre uniquement aux couleurs.
3. Utiliser le balisage et les feuilles de style, et cela, de façon appropriée.
4. Clarifier l'utilisation du langage naturel.
5. Créer des tableaux qui se transforment de façon élégante.
6. S'assurer que les pages qui contiennent de nouvelles technologies se transforment de façon élégante.
7. Permettre à l'utilisateur de surveiller les changements apportés au contenu, lorsque ce dernier varie dans le temps.
8. Assurer un accès direct aux interfaces utilisateurs intégrées.
9. Concevoir le contenu de façon à ne pas être tributaire du périphérique.
10. Utiliser des solutions intermédiaires.
11. Utiliser les technologies du W3C et suivre ses directives.
12. Fournir de l'information sur le contexte et l'orientation.
13. Fournir des mécanismes de navigation clairs.
14. S'assurer que les documents sont clairs et simples.

Afin d'aider les concepteurs de sites Web à respecter ces directives, l'organisme a produit une liste de points de contrôle. Ces points sont classés selon trois niveaux :

- **Priorité 1** : Un développeur de contenu Web **doit** satisfaire à ce critère. Sinon, un ou plusieurs groupes seront dans l'impossibilité d'accéder aux renseignements contenus dans le document. Le respect de ce critère est une condition fondamentale pour permettre à certains groupes d'utiliser des documents Web.
- **Priorité 2** : Un développeur de contenu Web **devrait** satisfaire à ce critère. Sinon, certains groupes auront des difficultés à accéder aux renseignements contenus dans le document. Le respect de ce critère réduira de beaucoup le nombre d'obstacles à franchir pour accéder aux documents Web.

- **Priorité 3** : Un développeur de contenu Web **gagnerait** à se préoccuper de ce critère. Sinon, certains groupes éprouveront quelques difficultés à accéder aux renseignements contenus dans le document. Le respect de ce critère améliorera l'accès aux documents Web.

Ces niveaux s'appliquent à chacune des directives WCAG. Le classement de certains points de contrôle peut varier selon certaines conditions.

Conformité

Un système de certification de conformité a été établi par le WAI. Trois niveaux² de conformité existent :

- **Niveau de conformité « A »** : Tous les points de contrôle de priorité 1 sont respectés;
- **Niveau de conformité « Double-A »** : Tous les points de contrôle de priorité 1 et 2 sont respectés;
- **Niveau de conformité « Triple-A »** : Tous les points de contrôle de priorité 1, 2 et 3 sont respectés.

À l'aide de ces directives, le WAI vise à aider aussi bien les usagers et usagères souffrant de handicaps physiologiques que ceux ayant des difficultés techniques à accéder aux sites Web.

Les handicaps physiologiques entraînent diverses conséquences :

- dans le cas des personnes aveugles, impossibilité de lire le texte, de voir les images, d'interpréter les menus, les boîtes de dialogue, la grille graphique;
- dans le cas des personnes ayant une déficience visuelle, difficulté à lire un texte dont les caractères sont trop petits ou dont le contraste est trop faible;
- dans le cas des personnes malentendantes, difficulté à entendre les alertes sonores, les trames sonores dans le multimédia;
- dans le cas des personnes ayant une déficience motrice (ou une motricité réduite), difficulté à utiliser le clavier ou la souris;
- dans le cas des personnes ayant une déficience cognitive, comme la dyslexie, difficulté à lire et à comprendre tout ce texte coloré à l'écran.

Les difficultés techniques sont les suivantes :

- navigateur limité (assistant personnel, téléphone cellulaire);
- navigateur texte ou avec images désactivées;
- connexion Internet lente ou vieil ordinateur;
- configuration utilisateur variable : fonctionnalités désactivées, polices manquantes, feuilles de style utilisateurs;
- modules externes manquants;
- langue étrangère.

² **Note** : Les niveaux de conformité se présentent sous forme de texte afin d'être compris lors d'une restitution vocale.