

**Guide à l'intention des ministères,
des organismes publics et des
municipalités en vue de la
production de leur plan d'action à
l'égard des personnes handicapées**

**Article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées
en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1)**

Rédaction

Any Bussière
Conseillère à l'intervention nationale
Lucie Dugas
Conseillère à l'évaluation
Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale

Marc Savoie
Conseiller à l'intervention collective régionale
Direction de l'intervention collective régionale de l'Est

Carole Thomassin
Conseillère à l'intervention collective régionale
Direction de l'intervention collective régionale du Centre

Serge Tousignant
Conseiller à l'intervention collective régionale
Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest

Collaboration

Céline Marchand
Conseillère à l'intervention nationale
Service de l'intervention nationale
Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale

Christian Roux
Conseiller juridique
Service juridique

Michael Watkins
Agent d'information
Direction des communications

Le

9 septembre 2005

Mise en page

Véronique Bahl
Lise Gallant

O:\Secrétariat\DOCUMENT\1150\1188-F_Guide plans action des ministères, organismes publics et municipalités.doc

Approbation

Norbert Rodrigue
Directeur général

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
www.ophq.gouv.qc.ca

**Office des personnes
handicapées**

Québec



309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Table des matières

AVANT-PROPOS	V
INTRODUCTION.....	1
POURQUOI UN PLAN D’ACTION ?	2
PLAN DU DOCUMENT.....	3
CHAPITRE 1 : LE CADRE LÉGAL DES PLANS D’ACTION.....	5
PARTICULARITÉS LIÉES AU DOMAINE DE L’EMPLOI	7
AUTRES ARTICLES DE LA LOI.....	8
LE RÔLE ET LES PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DE L’OFFICE EN LIEN AVEC LES PLANS D’ACTION À L’ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	9
CHAPITRE 2 : COMPRENDRE LA NOTION D’OBSTACLE EN LIEN AVEC LA DÉFINITION DE PERSONNE HANDICAPÉE	11
DÉFINITION DE PERSONNE HANDICAPÉE	11
CONCEPTS IMPORTANTS.....	11
CHAPITRE 3 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX À CONSIDÉRER POUR FACILITER L’ÉLABORATION DU PLAN D’ACTION.....	15
L’ENGAGEMENT DE VOTRE ORGANISATION.....	15
LA NOMINATION D’UN COORDONNATEUR DU PLAN D’ACTION	15
LA MISE EN PLACE D’UN GROUPE DE TRAVAIL.....	16
LA CONSULTATION DE DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE ET D’UN CONSEILLER DE L’OFFICE	17
CHAPITRE 4 : LA PRÉSENTATION DU PLAN D’ACTION DE VOTRE ORGANISATION	19
1. DRESSER UN BREF PORTRAIT DE VOTRE ORGANISATION ET DE VOTRE OU VOS SECTEURS D’ACTIVITÉ	19
2. DÉCRIRE LES MESURES PRISES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE.....	20
3. IDENTIFIER LES OBSTACLES À L’INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS VOTRE SECTEUR D’ACTIVITÉ	21
4. ÉTABLIR LE NIVEAU DE PRIORITÉ DE CHAQUE OBSTACLE IDENTIFIÉ, SELON LES CRITÈRES RETENUS PAR VOTRE ORGANISATION	23
5. DÉCRIRE LES MESURES ENVISAGÉES POUR L’ANNÉE QUI DÉBUTE.....	24
CHAPITRE 5 : L’ADOPTION, LA DIFFUSION, LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE ET LA PRODUCTION ANNUELLE DU PLAN D’ACTION	27
1. L’ADOPTION DU PLAN D’ACTION.....	27
2. LA DIFFUSION DU PLAN D’ACTION	27
3. LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D’ACTION	28
4. LA PRODUCTION ANNUELLE DU PLAN D’ACTION	29
CONCLUSION	31
RÉFÉRENCES.....	33

ANNEXE 1 - CONTEXTE HISTORIQUE ENTOURANT LES PLANS D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	37
ANNEXE 2 - LA SITUATION DES PERSONNES HANDICAPÉES AU QUÉBEC	41
ANNEXE 3 - PROCESSUS DE PRODUCTION DE HANDICAP : MODÈLE EXPLICATIF DES CAUSES ET CONSÉQUENCES DES MALADIES, TRAUMATISMES ET AUTRES ATTEINTES À L'INTÉGRITÉ OU AU DÉVELOPPEMENT DE LA PERSONNE	45
ANNEXE 4 - COORDONNÉES DES PERSONNES-RESSOURCES DE L'OFFICE....	49

Avant-propos

Ce document de référence constitue la version élaborée d'une version préliminaire publiée en juillet 2005 et transmise aux ministères, aux organismes publics et aux municipalités concernées. Il n'est fourni qu'à titre indicatif et n'offre pas de conseils juridiques. Le rôle de l'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office) est de conseiller et de prêter assistance aux ministères, aux organismes publics et aux municipalités dans le cadre de l'élaboration de leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées, et ce, conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1, ci-après la Loi). Pour toute question relative à l'interprétation de la Loi et à son application à votre organisation, veuillez consulter votre Service juridique lequel pourra s'adresser, au besoin, au Service juridique de l'Office.

Ce guide se veut un document évolutif. Étant donné qu'une mise à jour est prévue, tout commentaire ou information permettant d'en enrichir le contenu peut être transmis à l'Office, à partir d'un hyperlien sur son site Internet au www.ophq.gouv.qc.ca, ou, par courrier électronique, à la Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale (DERIN) à derin@ophq.gouv.qc.ca.

Le texte officiel de la Loi est disponible en hyperlien sur le site Internet de l'Office au www.ophq.gouv.qc.ca sous l'onglet « Renseignements généraux » ou encore sur le site des Publications du Québec au www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/accueil.fr.html. La version imprimée ou en médias adaptés de ce document est offerte gratuitement sur demande auprès de la Direction des communications de l'Office au 1 800 567-1465. Les versions électroniques, en format Word et PDF, sont également disponibles sur le site Internet de l'Office au www.ophq.gouv.qc.ca.

Introduction

L'intégration sociale pleine et entière des personnes handicapées n'est pas encore une réalité, et ce, malgré les importants progrès réalisés en ce sens depuis les vingt-cinq dernières années. Encore aujourd'hui, ces personnes sont souvent confrontées à un environnement social et physique parsemé d'obstacles qui nuisent à leur intégration. Par le fait même, elles se voient fréquemment contraintes de limiter ou de réduire leurs activités tant sociales que professionnelles ou scolaires, réfrénant du même coup leurs aspirations à vivre une vie qui corresponde à leur idéal et leur désir de participer plus activement à la société et d'y apporter une contribution à la fois unique et significative. La réduction, l'élimination et la prévention des obstacles à l'intégration constituent donc une démarche essentielle si on veut offrir aux personnes handicapées des opportunités égales de participation à toutes les dimensions de la vie.

La sanction, en décembre 2004, du projet de loi n° 56 a eu pour effet de modifier substantiellement la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et de spécifier que leur intégration à la société doit se faire au même titre que tous les citoyens. Entre autres, cela se traduit, pour des ministères, des organismes publics et des municipalités, par l'adoption sur une base annuelle d'un plan d'action destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Plus particulièrement, la Loi prévoit que ce plan d'action doit identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et les mesures qui seront prises dans la prochaine année pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.

L'Office a choisi d'apporter son soutien aux organisations concernées, d'abord par le biais du présent document de référence conçu à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités. De plus, en ce qui concerne particulièrement les municipalités, l'Office a produit un document intitulé *Suggestions d'actions en lien avec l'élaboration d'un premier plan d'action par les municipalités*. L'Office a également mis en place une démarche de soutien, tant pour les ministères, les organismes publics que les municipalités, qui peut prendre la forme de contacts téléphoniques, d'échanges

par courriel ou de rencontres, selon les besoins exprimés. Vous trouverez donc, à l'annexe 4 du présent document, les coordonnées des personnes-ressources disponibles à l'Office pour l'élaboration et la réalisation du plan d'action de votre organisation.

Par ailleurs, l'Office a publié en mars 2005 un outil de référence intitulé *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*. Ce document suggère des mesures d'adaptation en fonction des caractéristiques des personnes handicapées pour rendre accessibles les services offerts à l'ensemble de la population. Il vise essentiellement à soutenir les ministères et les organismes afin qu'ils puissent améliorer l'accès aux services gouvernementaux pour les personnes handicapées. À plusieurs égards, son contenu s'avère également applicable à la réalité des municipalités, ce qui nous apparaît être un outil précieux pour toute organisation se préparant à élaborer un plan d'action. Nous invitons fortement les ministères, organismes publics et municipalités à s'y référer. Disponible sur le site Internet de l'Office [www.ophq.gouv.qc.ca], il a déjà été diffusé dans tous les ministères et les organismes gouvernementaux du Québec.

Pourquoi un plan d'action ?

Un plan d'action visant à identifier et à réduire les obstacles décrit ce que l'organisation fera pour favoriser l'intégration des personnes handicapées et assurer leur pleine participation à la société au même titre que tous les citoyens. En ce sens, il permet de planifier à court, moyen et long terme les actions à entreprendre dans le but de réduire les obstacles qui auront été préalablement identifiés par l'organisation. Ainsi, le plan d'action établit la meilleure voie à suivre pour passer de la situation actuelle à la situation souhaitée. La production d'un plan d'action permet donc de regrouper tous les efforts d'amélioration, passés et à venir, de les documenter, de mieux cibler les objectifs à atteindre et de favoriser la cohérence des actions. Plusieurs ministères, organismes publics et municipalités comptent déjà à leur actif des réalisations qui ont eu un impact majeur sur la réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées. À cet effet, l'avantage du plan d'action est de permettre à chacune de ces organisations

d'obtenir une vision d'ensemble de leurs propres initiatives. À noter que le plan d'action constitue un exercice évolutif qui pourra être bonifié au fil des ans.

Plan du document

Ce guide comporte plusieurs chapitres destinés à vous guider dans la démarche de production de votre plan d'action. D'abord, le premier chapitre vous informe sur le cadre légal des plans d'action, puis le second vous permet de comprendre la notion d'obstacle en lien avec la définition de personne handicapée. Au chapitre trois, vous trouverez des éléments à considérer pour faciliter l'élaboration du plan d'action, tandis que les chapitres quatre et cinq traitent respectivement d'une série d'étapes suggérées visant l'élaboration du plan d'action et des étapes d'adoption, de diffusion, de mise en œuvre et de production annuelle du plan d'action. Enfin, pour des fins d'allègement du texte, deux sections utiles à la compréhension de la démarche des plans d'action dans son ensemble, soit le contexte historique entourant les plans d'action ainsi que la situation des personnes handicapées au Québec, se retrouvent en annexe du document (voir annexes 1 et 2).

Chapitre 1 : Le cadre légal des plans d'action

En modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, le gouvernement québécois a voulu, non seulement reconduire l'approche de responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés face aux particularités des personnes handicapées, mais aussi l'accentuer. D'ailleurs, l'article 1.1 de la Loi fait appel à une implication accrue des ministères et de leurs réseaux, des organismes publics et privés et des municipalités, afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées à la société. Pour sa part, l'article 1.2 de la Loi dresse les grandes orientations qui doivent guider l'Office et ses partenaires dans l'ensemble de leurs actions à l'égard des personnes handicapées.

L'approche de responsabilisation préconisée par la Loi se traduit notamment par de nouvelles responsabilités données à plusieurs acteurs gouvernementaux, dont celle de se doter d'un plan d'action visant à favoriser dans leur secteur d'activité respectif l'intégration des personnes handicapées. L'article 61.1 de la Loi prévoit que les ministères, la grande majorité des organismes publics, ainsi que les municipalités les plus peuplées adoptent et rendent public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Article 61.1

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Dans cette disposition de la Loi, l'emploi de l'expression « secteur d'activité » traduit bien la préoccupation du législateur de voir ces plans viser l'ensemble des activités des

partenaires. Ainsi, ces plans d'action devraient être élaborés sous l'angle des activités relatives à l'accomplissement de la mission et des objets d'une organisation, à l'exercice de ses devoirs et pouvoirs (la réglementation, les programmes, les services, etc.) et aux activités incidentes ou accessoires (les communications, l'approvisionnement, etc.). En d'autres mots, il s'agit pour une organisation de tenir compte des caractéristiques des personnes handicapées dans son ou ses secteurs d'activité propres (**le transport, l'éducation, le loisir, etc.**), d'abord dans son offre de service ou ses activités touchant la population en général puis dans ses activités spécifiques aux personnes handicapées, le cas échéant. Ces deux aspects couvrent par exemple **les législations, les politiques, les règlements, les programmes, les services, etc.** Enfin, l'organisation doit également tenir compte des personnes handicapées dans ses différentes activités de gestion telles que **l'approvisionnement, les politiques de gestion des ressources humaines, etc.** Notons que dans le cas d'un ministère ou d'un organisme public, le plan d'action peut aussi avoir une portée sur le ou les réseaux relevant de ses attributions.

Cet article prévoit en outre que les plans d'action des ministères, des organismes publics et des municipalités devront identifier les obstacles à l'intégration dans le secteur d'activité relevant de leurs attributions. La définition d'obstacle ne se limite pas seulement à l'accessibilité physique des lieux et doit être interprétée d'une manière plus large qui inclut aussi les dimensions sociale et politique (pour la définition d'obstacle voir le chapitre 2 du présent document). Pour une organisation, la notion d'obstacle touche donc **les législations, les politiques, les règlements, l'accès aux différents programmes tels l'accueil, l'information, les sites Internet, ainsi que les services, les politiques de gestion de ressources humaines, etc.** En somme, il s'agit, pour chaque ministère, organisme ou municipalité concerné, de faire son propre examen consistant à se mettre à la place des personnes handicapées et de se demander s'il existe des obstacles à leur intégration dans son ou ses secteurs d'activité (donc dans son offre de service ou ses activités touchant la population en général, dans ses activités spécifiques aux personnes handicapées, le cas échéant, et dans ses différentes activités de gestion) et quelles actions pourraient être mises en œuvre pour réduire ces obstacles.

Particularités liées au domaine de l'emploi

Plus particulièrement en ce qui a trait à l'embauche et au maintien en emploi des personnes handicapées, il est important de mettre en perspective que d'autres dispositions législatives viendront mobiliser les ministères, les organismes et les municipalités visés par l'article 61.1 de la Loi. En effet, plusieurs d'entre eux seront assujettis, à partir du 17 décembre 2005, aux nouvelles dispositions de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., c. A-2.01)¹. D'ici là, les ministères et organismes gouvernementaux dont les employés sont visés par la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F. 3.1.1) sont soumis aux dispositions de cette loi relatives au plan d'embauche pour les personnes handicapées applicable dans la fonction publique québécoise. Par ailleurs, l'ensemble des acteurs du marché du travail, y compris les ministères, les organismes et les municipalités visés par l'article 61.1 de la Loi, seront éventuellement interpellés par la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale² pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées laquelle est sous la responsabilité du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Sur ces deux questions, le plan d'action pourra donc référer aux actions entreprises ou qui seront entreprises à cet égard selon le cadre légal qui les régit.

¹ Les articles 58 et 59 du projet de loi n° 56, Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives, sanctionné le 17 décembre 2004, ont pour objet de modifier la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics en intégrant les personnes handicapées aux groupes déjà visés par cette loi. La liste complète des organismes visés par cette loi se retrouve sur le site Internet de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : [www.cdpcj.qc.ca].

² L'article 63 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit, entre autres, ce qui suit :

« 63. Le ministre responsable du chapitre III de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (chapitre M-15.001) doit favoriser l'intégration au marché du travail des personnes handicapées par l'élaboration, la coordination, le suivi et l'évaluation d'une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi de ces personnes et par la mise en place d'objectifs de résultats. Ces objectifs doivent avoir été élaborés en collaboration avec les milieux patronaux et syndicaux.

Sont notamment associés à ces travaux l'Office, le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, le ministère de l'Éducation, le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, le ministère des Finances, le ministère de la Justice, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère des Transports, le ministère du Travail et le secrétariat du Conseil du trésor. ».

Autres articles de la Loi

Par ailleurs, d'autres dispositions de la Loi sont à considérer lors de l'élaboration et du suivi des plans d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

L'article 61.3 de la Loi stipule que :

Article 61.3

Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

Ainsi, les ministères, les organismes publics et les municipalités concernés pourraient, par exemple, inclure dans leur plan d'action des mesures liées aux processus de l'organisation relatifs aux acquisitions et à la location de biens et services en fonction de leur accessibilité aux personnes handicapées, que ce soit dans les politiques, les directives internes, les guides ou les cahiers d'appels d'offres. L'organisation pourrait ainsi se réserver le droit d'accepter l'offre de biens et services la plus avantageuse en regard de l'accessibilité aux personnes handicapées.

Par ailleurs, pour les ministères et les organismes publics, l'article 61.4 de la Loi prévoit que :

Article 61.4

Les ministères et les organismes publics nomment, au plus tard le 17 décembre 2005, un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de leur entité respective et transmettent ses coordonnées à l'Office. Ce coordonnateur peut être la même personne que le délégué ou le répondant visé à l'article 6.1 ou à l'article 7.

Toute communication de l'Office en vertu de la présente loi peut être adressée à ce coordonnateur.

En nommant un tel coordonnateur, les ministères et les organismes publics visés peuvent saisir l'opportunité de lui confier, entre autres, la responsabilité de voir à l'élaboration du plan d'action de l'organisation et au suivi de sa mise en oeuvre.

Le rôle et les principales responsabilités de l'Office en lien avec les plans d'action à l'égard des personnes handicapées

Dans les pouvoirs donnés à l'Office, notons l'article 26.3 de la Loi qui s'énonce de la façon suivante :

Article 26.3

L'Office peut prêter assistance à quiconque est tenu de préparer et de produire un plan d'action ou un document en vertu de la présente loi.

Par ailleurs, la Loi définit clairement les rôles et les responsabilités de l'Office. Le paragraphe a.1 de l'article 25 confère le devoir suivant à l'Office de :

Article 25

Conseiller le ministre, le gouvernement, ses ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées, analyser et évaluer les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts et formuler toutes les recommandations qu'il estime appropriées.

Enfin, il est important de préciser que la production de plans d'action annuels par les différents ministères, organismes et municipalités, en plus de servir directement à la réduction, l'élimination et la prévention des obstacles à l'intégration des personnes handicapées, servira à enrichir la réflexion de l'Office pour la mise à jour de la Politique

d'ensemble À part... égale³ en concertation avec l'ensemble des partenaires, telle que requise par l'article 73 du projet de loi n° 56.

³ OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *À part... égale, L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*, Drummondville, Les Publications du Québec, 1984, 350 p.

Chapitre 2 : Comprendre la notion d'obstacle en lien avec la définition de personne handicapée

Pour bien situer la notion d'obstacle à l'intégration, il faut d'abord comprendre ce qu'est une personne handicapée. Pour ce faire, nous avons recours ici à différents concepts intimement reliés entre eux et qui nous aideront, tout au long du présent document, à mieux saisir toute la portée du plan d'action. Voici les principaux :

Définition de personne handicapée

Le projet de loi n° 56 a modifié la définition de «personne handicapée». Le paragraphe g de l'article 1 de la Loi définit ainsi ce qu'on entend par « personne handicapée » :

Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

Pour rendre compte de la réalité des personnes handicapées, il est nécessaire de comprendre et de distinguer différentes notions. À ce sujet, le cadre conceptuel du processus de production du handicap (PPH)⁴ est éclairant et est d'ailleurs présenté à l'annexe 3. Ses principaux concepts sont les suivants : la *déficience*, l'*incapacité*, les *facteurs environnementaux*, la réalisation des *habitudes de vie*, de même que les concepts de *participation sociale* et de *situation de handicap*.

Concepts importants

Ainsi, selon le modèle du PPH, les concepts de **déficience** et d'**incapacité** réfèrent à des réalités propres au corps et à l'esprit d'une personne. Une *déficience* se définit

⁴ RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP / SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS, *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, 1998.

essentiellement par l'atteinte à l'intégrité d'un système organique et une *incapacité* réfère à la réduction d'une aptitude. Cette dernière notion « **d'aptitude** » est d'ailleurs définie comme étant la possibilité pour une personne d'accomplir une activité physique ou mentale. La qualité d'une aptitude s'évalue sur une échelle qui va d'une capacité optimale à une incapacité totale.

Il existe différents types d'incapacités. Selon la classification du Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH)⁵, celles-ci peuvent être liées entre autres :

- à l'audition,
- à la vision,
- au langage,
- aux activités motrices,
- aux activités intellectuelles,
- à la santé mentale ou aux comportements.

Il faut noter que les personnes handicapées ne constituent pas un groupe homogène ; leurs caractéristiques personnelles sont variées et multiples.

Le concept d'**habitudes de vie** correspond à la réalisation d'activités courantes ou de rôles sociaux. La pleine réalisation de ces habitudes de vie correspond à une situation de **participation sociale** alors que l'impossibilité de la réaliser pleinement constitue plutôt une **situation de handicap**.

Les éléments de l'**environnement** (les facteurs environnementaux) peuvent agir comme **obstacles** ou facilitateurs dans l'accomplissement des activités courantes. Les facteurs environnementaux comprennent des **dimensions sociales (organisation sociale, valeurs, etc.)** et des **dimensions physiques (accessibilité architecturale, signalisation, communication, etc.)**. Dans ce cadre, c'est l'interaction entre les facteurs personnels (déficience et incapacité) et les facteurs environnementaux qui

⁵ SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONNALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS, « Évolution canadienne et internationale des définitions conceptuelles et des classifications concernant les personnes ayant des incapacités, Analyse critique, enjeux et perspectives », *Réseau international CIDIH et facteurs environnementaux*, vol. 9, n^{os} 2-3, juillet 1998.

facilite ou empêche la réalisation d'une habitude de vie et qui occasionne ou non une situation de handicap.

Ainsi, l'**adaptation** est le fait d'augmenter l'accès à un environnement existant pour répondre aux besoins spécifiques d'un individu ayant une incapacité. Le principe d'**accessibilité universelle** est un concept intéressant à promouvoir, puisqu'il « favorise l'utilisation similaire des possibilités offertes par un environnement pour tous les usagers⁶ » et tient compte par le fait même des situations liées à toutes les incapacités (visuelle, auditive, motrice, cognitive, etc.), même lorsqu'elles sont temporaires. Ainsi, l'accessibilité universelle permet à toute personne, avec ou sans incapacité, d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts et de participer s'il y a lieu aux activités qui y sont proposées.

Selon ce modèle, il est donc possible de réduire, d'éliminer et même de prévenir les situations de handicap malgré la permanence de la déficience ou des incapacités d'une personne : il s'agit d'intervenir sur les facteurs environnementaux de manière à faciliter la réalisation des habitudes de vie. L'organisation des services gouvernementaux et municipaux et la façon de rendre les services constituent des facteurs environnementaux importants pour tous les citoyens, dont les personnes handicapées. En conséquence, il est possible pour les ministères, les organismes publics et les municipalités de réduire, d'éliminer ou même de prévenir des situations de handicap aux personnes handicapées en travaillant à la réduction des obstacles.

⁶ SOCIÉTÉ LOGIQUE INC., *Le Bulletin*, communiqué de presse du 30 avril 2004.

Chapitre 3 : Éléments généraux à considérer pour faciliter l'élaboration du plan d'action

L'engagement de votre organisation

Certains éléments peuvent favoriser l'efficacité de la démarche de production d'un plan d'action de même que sa mise en œuvre. C'est le cas lorsqu'on parle d'obtenir un engagement de l'organisation à vouloir réduire ou éliminer de façon significative les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité concernés. Pour votre organisation, cet engagement peut inclure un énoncé portant sur la volonté de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans votre secteur d'activité et une affirmation des valeurs à la base des relations entre les citoyens, dont les personnes handicapées, et l'organisation.

La nomination d'un coordonnateur du plan d'action

Qu'elle soit un ministère, un organisme public ou une municipalité, l'organisation ayant à élaborer un plan d'action peut, afin de faciliter ses travaux, cibler dès le départ la direction ou le service qui sera davantage en mesure de mener à bien ce projet. Une connaissance générale et horizontale de l'ensemble des activités de l'organisation par la direction ou le service ciblé constitue un aspect important dans ce choix. De plus, il est souhaitable pour votre organisation que le secteur choisi soit déjà en charge de la planification des activités, ce qui pourra faciliter l'élaboration et la mise en place du plan d'action.

Plus particulièrement, la nomination d'une personne en charge de la coordination du plan d'action de votre organisation permet de confier à une même personne l'agencement de l'ensemble des éléments du plan d'action pour en faire un tout cohérent et d'assurer une bonne organisation des différentes étapes liées à son élaboration, à sa mise en œuvre et à son suivi. Pour les ministères et les organismes publics, ce coordonnateur peut être la même personne qui occupe les fonctions de coordonnateur de services aux personnes handicapées, tel que requis par l'article 61.4 de la Loi. Pour une municipalité, on peut penser à une personne qui pourrait assumer le

leadership dans l'élaboration du plan d'action, en plus d'avoir une bonne connaissance de l'ensemble des secteurs d'activité de l'organisation.

Pour réaliser le plan d'action, le coordonnateur aura besoin d'informations provenant de différentes directions ou différents services de l'organisation. Pour lui faciliter l'atteinte de cet objectif, il est souhaitable qu'il obtienne d'abord un mandat clair de la part de l'organisation, que ce mandat soit connu du personnel et qu'il détienne un certain niveau hiérarchique dans l'organisation.

La mise en place d'un groupe de travail

La mise en place d'un groupe de travail permanent pour la production du plan d'action annuel constitue une autre façon de faire. Ainsi, la production du plan d'action constituant un projet d'envergure, elle ne repose pas sur les épaules d'une seule personne et gagne à coup sûr en qualité.

La contribution des personnes handicapées, de leurs proches ou de leurs représentants à ce groupe de travail peut s'avérer profitable et peut constituer un autre élément facilitant qui permettra de s'assurer de la qualité et de la pertinence du plan d'action, entre autres, dans la détermination des obstacles rencontrés et des priorités d'action à établir. Bien qu'il soit souhaitable que le coordonnateur du plan d'action ait une bonne connaissance des secteurs d'activité de son organisation, il est peu probable qu'il possède toute l'expertise nécessaire pour identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées pour chaque secteur d'activité et les moyens de les réduire, de les éliminer ou de les prévenir. Sur ce plan, prendre contact avec des personnes handicapées ou leurs représentants peut s'avérer pertinent pour travailler sur ces éléments du plan d'action. À cette fin, l'Office pourrait alors fournir sur demande les coordonnées de groupes représentant les personnes handicapées susceptibles de soutenir les ministères, les organismes publics et les municipalités dans cette étape de la réalisation du plan d'action. Notons que certaines personnes peuvent avoir des besoins particuliers pour les rencontres de consultation du comité de travail. Ainsi, il est essentiel de s'assurer au préalable de l'accessibilité des lieux et des documents pour

chacun des participants. Par exemple, si un membre du comité a une déficience auditive, la présence d'un interprète peut être requise.

La consultation de documents de référence et d'un conseiller de l'Office

Un autre élément facilitant est le fait de pouvoir consulter de l'information pertinente et des documents de référence qui peuvent vous aider dans l'élaboration de votre plan d'action. À cet effet, nous vous invitons à nouveau à consulter le *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, déjà présenté en introduction. De plus, certaines organisations ayant déjà réalisé par le passé des travaux sur les différentes mesures d'adaptation qui peuvent être requises par les personnes handicapées, il serait également souhaitable que les organisations de même nature puissent échanger entre elles sur le sujet des plans d'action par le biais des différents regroupements et canaux de transmission déjà existants.

Enfin, comme déjà mentionné, des personnes-ressources sont disponibles à l'Office pour soutenir votre démarche. Vous trouverez les coordonnées de ces personnes à l'annexe 4 du présent document.

Quatre éléments à considérer pour faciliter l'élaboration du plan d'action

EN BREF
L'engagement de votre organisation et le choix de la direction ou du service qui sera en charge du plan d'action
La nomination d'un coordonnateur du plan d'action
La mise en place d'un groupe de travail
La consultation des documents de référence et d'un conseiller de l'Office

Chapitre 4 : La présentation du plan d'action de votre organisation

À la lumière de ces informations, le présent chapitre vous suggère maintenant une démarche pour l'élaboration du plan d'action de votre organisation. En ce sens, il propose une suite d'étapes qui peuvent être considérées afin de faciliter l'élaboration du plan d'action.

Étapes suggérées pour l'élaboration du plan d'action

EN BREF
1. Dresser un bref portrait de votre organisation et de votre ou vos secteurs d'activité
2. Décrire les mesures prises au cours de la dernière année
3. Identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans votre secteur d'activité
4. Établir le niveau de priorité de chaque obstacle identifié selon les critères retenus par votre organisation
5. Décrire les mesures envisagées pour l'année qui débute

1. Dresser un bref portrait de votre organisation et de votre ou vos secteurs d'activité

Une telle étape peut d'abord être l'occasion de présenter votre organisation et son environnement. Par exemple, pour un ministère ou un organisme public, des renseignements sur sa mission, sur le nombre d'employés, sur le type de services qu'il offre à la population ou encore sur le réseau dont il fait partie peuvent être présentés. Pour une municipalité, ce même portrait peut comporter des éléments similaires tout en faisant refléter ses particularités en lien avec le nombre d'habitants, le territoire à desservir, etc.

Également, cette étape constitue une opportunité de déterminer votre ou vos secteurs d'activité en lien avec vos attributions. En clair, il s'agit dans votre plan d'action de présenter de manière succincte les créneaux d'activité par lesquels votre organisation est concernée et, plus particulièrement, les activités qui en découlent. À noter que pour

vosre plan d'action, le fait de cerner vosre ou vos secteurs d'activité implique de considérer tant les activités relevant d'un niveau général et visant l'ensemble de la population que les activités spécifiques aux personnes handicapées, le cas échéant.

Ainsi, un ministère ou un organisme public se concentre en général sur un ou quelques grands secteurs d'activité, par exemple le transport, l'éducation, l'emploi, le logement, l'habitation, la santé et les services sociaux, la culture, le tourisme, le loisir ou la recherche. Néanmoins, il est concerné par plusieurs types d'activités. Les législations, les politiques, les règlements, les programmes, les services, l'approvisionnement, les politiques de gestion des ressources humaines ne sont que quelques exemples d'activités pouvant faire partie du plan d'action.

Pour une municipalité, plusieurs secteurs d'activité sont habituellement couverts, comme l'accessibilité des lieux et des édifices publics, l'habitation, la sécurité en milieu résidentiel, le transport, le loisir et la culture. Le document *Suggestions d'actions en lien avec l'élaboration d'un premier plan d'action par les municipalités*, qui accompagne le présent guide dans le cas des municipalités, a d'ailleurs été conçu spécifiquement pour elles. Nous invitons les municipalités à le consulter pour obtenir plus d'illustrations concrètes à ce sujet.

Enfin, mentionnons que l'étape visant à dresser le portrait de l'organisation offre également l'occasion de présenter, s'il y a lieu, le groupe de travail en charge de l'élaboration du plan d'action.

2. Décrire les mesures prises au cours de la dernière année

Pour la production du premier plan d'action, il va de soi que l'on ne peut décrire les mesures que prévoyait le plan d'action précédent puisqu'il s'agit du tout premier exercice. Cependant, il est possible que vosre organisation ait déjà mis en place des mesures au cours des dernières années. Cette étape vous donne l'occasion de recueillir des informations sur les activités passées de l'organisation ayant permis d'améliorer l'accès des personnes handicapées dans vosre secteur d'activités. ***Par exemple, on peut penser à l'adaptation de vosre site Internet aux caractéristiques***

des personnes handicapées, à la réalisation de modifications requises pour rendre les trottoirs accessibles dans votre municipalité, à l'adoption d'une procédure d'évacuation des personnes à mobilité réduite en cas d'urgence, ou encore à la sensibilisation de votre personnel aux demandes des personnes ayant une incapacité auditive. Une section de votre plan d'action peut alors servir à faire état de ces réalisations passées. À noter que cette situation ne prévaut que pour la première année. Pour les années subséquentes, un nouveau plan d'action décrivant les mesures prises afin de réduire les obstacles identifiés dans le plan d'action précédent devra être élaboré.

3. Identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans votre secteur d'activité

Tel que mentionné au chapitre 2, un **obstacle** est un élément de l'environnement physique ou social qui nuit ou empêche la réalisation d'une habitude de vie occasionnant ainsi une situation de handicap. On comprend que cette notion d'obstacle est très large et va bien au-delà de la question de l'accessibilité physique pour les personnes handicapées. En effet, les obstacles rencontrés par les personnes handicapées peuvent être de différentes natures. Certains appartiennent à une dimension physique, comme les obstacles architecturaux, matériels, liés aux communications, aux technologies, à l'information, tandis que d'autres touchent davantage une dimension sociale comme les obstacles liés aux politiques et aux pratiques, aux comportements et aux attitudes. En voici des exemples :

Exemples d'obstacles

Une poignée de porte difficile à tourner pour une personne ayant une force limitée dans les membres supérieurs
Une entrée de salle de réunions trop étroite pour une personne en fauteuil roulant
Une information importante affichée sur un babillard trop haut pour être accessible à une personne de petite taille
Des communiqués disponibles uniquement en format imprimé donc non accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle

Exemples d'obstacles (suite)

Un préposé à l'accueil qui ignore ou ne cherche pas à aider une personne ayant une déficience intellectuelle
--

L'absence d'une procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite
--

Un nouveau programme destiné à la population et instauré par votre organisation qui omet de traiter de certains aspects liés aux particularités des personnes handicapées

Une assemblée publique qui ne prévoit aucun moyen d'adaptation pour les personnes ayant un trouble du langage

L'identification des obstacles constitue une étape cruciale menant à l'élaboration du plan d'action. Pour ce faire, on doit adopter une interprétation large des obstacles à identifier. Toutefois, il ne s'agit pas pour autant de faire une analyse exhaustive de tous les obstacles dès la première année puisqu'il s'agit d'un processus continu. Ainsi, on doit considérer cette démarche comme une démarche suivie et soutenue qui pourra s'étendre à long terme pour votre organisation.

Selon une interprétation large de la notion d'obstacles, ceux-ci peuvent se retrouver à peu près partout et, par conséquent, il importe de bien cibler où les rechercher. ***L'offre de service de votre organisation ou vos activités touchant la population en général, les activités de votre organisation qui sont spécifiques aux personnes handicapées, le cas échéant, et les différentes activités de gestion de votre organisation, sont des pistes de secteurs à explorer lors de la recherche d'obstacles.***

À cette étape-ci, plusieurs approches vous sont proposées pour déceler les obstacles existants au sein d'une organisation. Il s'agit de trouver la ou les approches qui conviennent le mieux à votre organisation selon ses particularités, parmi celles proposées ou encore d'autres approches de votre choix. Il serait d'ailleurs fort judicieux de préciser, dans votre plan d'action, les approches que vous avez retenues pour identifier les obstacles existants dans votre ou vos secteurs d'activité.

Une première approche consiste d'abord à ***répertorier les obstacles déjà portés à la connaissance de l'organisation, soit par des études précédentes ou des rapports***

déjà réalisés, ou encore des plaintes formulées à l'endroit de l'organisation. On peut aussi **solliciter la participation du personnel de différentes façons, par exemple par le biais de séances de remue-méninges, à partir d'un sondage, d'une boîte à suggestions, de groupes de consultation, etc.**

Également, **la contribution des personnes handicapées, de leurs proches ou de leurs représentants** constitue un atout dans la détermination des obstacles rencontrés parce que ces personnes peuvent détecter des obstacles difficilement perceptibles pour les personnes sans incapacité. **Cette contribution peut être recherchée à même les employés de l'organisation qui ont des incapacités ou qui sont des proches de personnes ayant des incapacités, ou encore dans la collectivité (clientèle de l'organisation, organismes communautaires, associations de personnes handicapées, étudiants handicapés, groupes de personnes âgées, etc.).** Aussi, **des documents de référence spécifiques (par exemple, sur l'accessibilité physique des lieux)** peuvent être consultés pour orienter la recherche des obstacles.

De ce fait, les obstacles peuvent comporter de multiples facettes à l'intérieur d'une organisation. Ainsi, on peut constater que certains d'entre eux peuvent aisément et rapidement être réduits ou éliminés, ce qui facilitera le travail pour l'étape ultérieure de classement des obstacles selon un ordre de priorité pour cette année et pour les années futures.

4. Établir le niveau de priorité de chaque obstacle identifié, selon les critères retenus par votre organisation

Une fois la collecte de données complétées concernant les obstacles existants, votre organisation pourrait déterminer ceux sur lesquels elle choisira de travailler en priorité pour la prochaine année. Pour ce faire, il s'avère utile de les classer en fonction de certains critères d'importance définis au préalable par votre organisation, comme **la fréquence d'utilisation d'une installation ou d'un service, l'impact concret dans la vie des personnes handicapées, les possibilités technologiques d'améliorer les façons de faire, l'opportunité de tenir compte des caractéristiques des personnes handicapées et de leur famille dans le cadre de nouvelles mesures touchant**

l'ensemble de la population. Idéalement, les obstacles les plus contraignants pour les personnes handicapées seraient à être considérés prioritairement dans le plan d'action de votre organisation.

Évidemment, il faut être conscient que l'importance des ressources qui devront être consacrées à l'élimination ou à la réduction d'un obstacle constitue certainement un aspect non négligeable pour une organisation. Toutefois, précisons que la réduction ou l'élimination des obstacles les plus contraignants n'exigent pas nécessairement des ressources importantes. Il est possible de réduire, d'éliminer et même de prévenir certains obstacles majeurs à l'intégration des personnes handicapées, et ce, à coût relativement faible et parfois même à coût nul. ***À titre de suggestion, on peut regrouper le mobilier d'un local dans un espace délimité afin de faciliter le repérage pour les personnes ayant une incapacité visuelle, s'assurer que les différents locaux et les corridors d'un édifice possèdent un éclairage approprié, munir les portes et les murs vitrés de bandes contrastantes, éviter l'encombrement des espaces accessibles par l'ajout de mobilier, ou encore, éviter les surcharges auditives, entre autres, la musique d'ambiance trop forte.***

5. Décrire les mesures envisagées pour l'année qui débute

Dans cette dernière étape, il s'agit de déterminer, pour chaque obstacle prioritaire identifié dans le plan d'action pour l'année à venir, les actions ou mesures concrètes envisagées pour le réduire ou l'éliminer. Pour ce faire, votre organisation peut adopter des approches similaires à celles proposées pour l'étape d'identification des obstacles.

Certains éléments peuvent constituer des aspects importants à la réalisation du plan d'action, éléments qui gagneraient à être présentés. ***L'identification d'une personne responsable de la réduction ou de l'élimination de chaque obstacle priorisé au plan d'action*** en est un. Il permet un meilleur suivi et peut se mettre en place aisément. Ainsi, cette personne peut s'assurer du déploiement des mesures ou des actions retenues par l'organisation pour contrer l'obstacle en question. De cette façon, plusieurs personnes peuvent être sollicitées par les différents obstacles du plan d'action, et ce, sous la direction du coordonnateur du plan d'action, s'il y a lieu.

De plus, afin de mieux en saisir la portée, **chacune des mesures envisagées dans le plan d'action peut être accompagnée d'informations sur la manière dont votre organisation compte apprécier l'avancement des travaux** par le biais d'éléments concrets, vérifiables et quantifiables permettant de suivre et d'évaluer la réalisation effective des mesures choisies. Par exemple, une organisation qui constaterait qu'il existe des lacunes dans le service d'accueil qu'elle peut offrir aux personnes handicapées pourrait choisir de fournir progressivement au personnel attitré à cette fonction une formation appropriée. Ainsi, l'organisation pourrait désigner la formation, pour la première année, de 50 % de ces employés travaillant à l'accueil comme étant une cible facile à mesurer (le nombre d'employés ayant reçu une formation est une information facile à obtenir et à valider). Par ailleurs, mentionnons qu'il est souhaitable que votre organisation prévoit, dès la préparation du plan d'action, les ressources qui seront consacrées à la réduction ou à l'élimination de chaque obstacle priorisé, afin de vous permettre de mieux planifier votre démarche. Ces ressources peuvent être de différentes natures, telles que financière, humaine ou matérielle.

Le respect de délais pour la réduction ou l'élimination des obstacles constitue aussi un élément pertinent pour la réussite de la démarche. En effet, le choix d'un calendrier établi par l'organisation s'avère important pour la mise en oeuvre des objectifs poursuivis par le plan d'action pour l'année à venir. L'utilisation d'un échéancier détaillé favorise le suivi des différentes étapes de votre démarche pour le coordonnateur du plan d'action et pour toute autre personne impliquée dans le processus.

Enfin, rappelons ici que plusieurs obstacles peuvent aisément et rapidement être réduits ou éliminés. Au chapitre des obstacles faciles à solutionner, on peut penser par exemple **à laisser libres de tout objet les corridors permettant la circulation en fauteuil roulant dans un édifice, à abaisser, pour les personnes de petite taille, des babillards servant à la diffusion d'informations importantes pour le personnel ou le public, à prévoir des espaces de stationnement réservés pour les personnes handicapées dans les stationnements de l'organisation, ou encore à sensibiliser le personnel dédié à l'accueil aux différentes caractéristiques des**

personnes handicapées. En effet, des efforts constants permettront à votre organisation d'atteindre vos objectifs de réduction et d'élimination des obstacles existants, et d'aller même au-delà en travaillant à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles.

Chapitre 5 : L'adoption, la diffusion, le suivi de la mise en œuvre et la production annuelle du plan d'action

Suggestions en lien avec l'adoption, la diffusion, le suivi de la mise en œuvre et la production annuelle du plan d'action

EN BREF

1. L'adoption :

Prévoir l'adoption du plan d'action par résolution du conseil municipal, résolution du conseil d'administration, approbation ministérielle ou du sous-ministre

2. La diffusion :

Rendre public annuellement le plan d'action

Rendre disponible le plan d'action sous différents formats et le diffuser par divers moyens

3. Le suivi de la mise en œuvre :

Mettre en place des mesures permettant de suivre la mise en œuvre du plan d'action

4. La production annuelle :

Mandater le coordonnateur de services ou le groupe de travail pour effectuer la production annuelle du plan d'action de l'organisation

Revoir l'ensemble des éléments présentés dans le plan d'action précédent et intégrer les obstacles à réduire ou à éliminer pour l'année à venir

1. L'adoption du plan d'action

Une fois votre plan d'action produit, son adoption peut se faire par le biais d'une résolution du conseil municipal, d'une résolution du conseil d'administration, d'une approbation ministérielle ou du sous-ministre ou de toute autre façon, selon le type d'organisation visée.

2. La diffusion du plan d'action

Conformément à la Loi, le plan d'action doit être rendu public. En lien avec cette obligation légale, il serait de bon aloi d'indiquer dans votre plan d'action, de quelle façon ce dernier sera rendu public et produit annuellement. Il est souhaitable que l'ensemble du personnel de votre organisation ait préalablement pris connaissance du plan

d'action. Les possibilités de rendre public votre plan d'action sont nombreuses. Il est suggéré de le rendre disponible en différents formats (*imprimé, électronique, médias adapté, etc.*) et sa diffusion peut se faire de différentes façons : *site Internet de votre organisation, distribution au public d'une version synthèse du plan d'action incluant les coordonnées pour obtenir une version plus complète, disponibilité à vos bureaux pour consultation, disponibilité sur demande, etc.* Une annonce publique (*avis public, communiqué de presse, conférence de presse, etc.*) de la réalisation de votre plan d'action pourrait aussi être envisagée.

Enfin, l'Office vous invite à l'informer de la publication du plan d'action de votre organisation. Vous pouvez transmettre cette information aux bureaux de l'Office dont les coordonnées apparaissent à l'annexe 4 du présent guide.

3. Le suivi de la mise en œuvre du plan d'action

L'étape d'élaboration d'un plan d'action est certes importante. Cependant, la mise en œuvre de ce plan d'action constitue l'étape charnière du processus. Ainsi, suite à la production et l'adoption de votre plan d'action, il est essentiel que des mesures permettant de suivre la mise en œuvre de ce plan d'action soient instaurées. À noter qu'une évaluation continue de la situation offre l'avantage de permettre de faire rapidement les ajustements requis pour atteindre les objectifs fixés en plus de faciliter l'élaboration du plan d'action de la prochaine année. Ces évaluations régulières permettent aussi de déterminer les impacts réels des diverses actions réalisées. D'autres mécanismes de suivi peuvent également être envisagés, tels des rencontres du personnel directement impliqué dans l'élaboration du plan d'action. De plus, considérant que le plan d'action doit porter sur tout secteur d'activité relevant des attributions de l'organisation, le suivi de la mise en œuvre devrait se faire aussi pour tous les secteurs d'activité. Rappelons que l'inscription au plan d'action, lors de son élaboration, d'informations sur la manière dont votre organisation compte apprécier l'avancement des travaux pourrait faciliter le suivi et l'évaluation de sa mise en œuvre.

4. La production annuelle du plan d'action

Comme on l'a vu précédemment, le plan d'action doit décrire les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité visé. Encore là, le coordonnateur ou le comité de travail, s'il y a lieu, pourrait recevoir le mandat de produire annuellement le plan d'action de l'organisation. Cette étape implique de revoir l'ensemble des éléments déjà présentés dans le plan d'action précédent et d'intégrer, selon l'ordre de priorité établi, les obstacles qui sont à réduire ou à éliminer pour l'année à venir.

Il est à noter que l'élaboration d'une planification triennale ou quinquennale des actions est possible, mais l'obligation de produire et de rendre public annuellement un plan d'action demeure entière.

Conclusion

L'Office a d'abord conçu ce document de référence à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités visés par l'article 61.1 de la Loi, afin de leur proposer des façons de faire en vue de l'élaboration et la diffusion de leur plan d'action. Des progrès majeurs ont été observés au cours des dernières années pour favoriser l'intégration et la participation sociale des personnes handicapées. Cependant, on constate encore aujourd'hui la nécessité, comme société, d'accroître les efforts visant à réduire, éliminer et prévenir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Ce guide peut donc constituer un outil de référence pour toute organisation désireuse de favoriser l'intégration des personnes handicapées dans son champ d'activités.

Dans le passé, plusieurs ministères, organismes publics et municipalités ont déjà posé des gestes concrets à l'égard des personnes handicapées ou de leur famille à l'intérieur de leurs secteurs d'activité. Pour eux, l'élaboration d'un premier plan d'action, dans le cadre de la Loi, est une opportunité de poursuivre les initiatives déjà entreprises à travers leur premier plan d'action. Pour d'autres organisations, ce sera l'occasion de tenir compte, dans une démarche structurée, de la réalité des citoyens handicapés. Ainsi, les organisations québécoises vivant toutes des réalités bien différentes, il est à prévoir que les plans d'action sauront refléter ces différences.

Le plan d'action se veut un outil en constante évolution qui gagnera certainement en richesse année après année. On comprend que l'adoption d'un premier plan d'action annuel pour le 17 décembre 2005 fait en sorte que celui-ci ne pourra pas couvrir l'ensemble des obstacles existants. Par conséquent, vous êtes invités à cibler vos actions selon les obstacles prioritaires que vous identifiez et surtout, en tenant compte de la réalité propre à votre organisation.

Enfin, rappelons que les conseillers de l'Office en région sont disponibles pour répondre à vos questions au sujet des plans d'action. Vous pourrez trouver leurs coordonnées à l'annexe 4 du Guide relatif au plan d'action.

Références

- ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LOISIR POUR PERSONNES HANDICAPÉES. *Guide de référence en accessibilité pour les équipements de loisir*, Montréal, avril 1997, 42 p.
- CAMIRAND, J., J. Aubin, N. Audet, R. Courtemanche, C. Fournier, B. Beauvais, R. Tremblay et autres. *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 2001, 516 p.
- CAMO POUR PERSONNES HANDICAPÉES. *Diagnostic sur la formation et l'emploi des personnes handicapées au Québec*, Montréal, janvier 2005, 140 p.
- ÉTATS-UNIS. *Americans with Disabilities Act of 1990*, [www.eeoc.gov/types/ada.html] (24 novembre 2004).
- FOUGEYROLLAS P., R. CLOUTIER, H. BERGERON, J. CÔTÉ, G. ST-MICHEL. *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, Réseau international sur le processus de production du handicap, 1998, 165 p.
- GOVERNEMENT DE L'ONTARIO. *Un guide visant la planification annuelle de l'accessibilité en vertu de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, juin 2004, 42 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, Québec, Publications du Québec, juin 2001, 440 p.
- KÉROUL. *Accès sans obstacles : La qualité c'est rentable !*, Montréal, 2003, 24 p.
- KÉROUL. *Offrir un meilleur service : Une question d'aménagement et d'accueil*, Montréal, 1997, 104 p.
- KÉROUL. *Vers des normes universelles d'accessibilité : Document de travail*, Montréal, mai 1999, 22 p.
- MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DES RÉGIONS. *Les municipalités et les personnes handicapées : guide pour favoriser leur intégration sociale*, Québec, 1994, 67 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *À part... égale, L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*, Drummondville, Publications du Québec, 1984, 350 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées : Version préliminaire du guide actuellement en cours d'élaboration* (DERIN-1188), Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, Office des personnes handicapées du Québec, juin 2005, 24 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État c'est aussi pour les personnes handicapées* (DERIN-1170), Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, Office des personnes handicapées du Québec, mars 2005, 74 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Politique interne en matière de communication adaptée*, Drummondville, Direction des communications, Office des personnes handicapées du Québec, mars 2004, 7 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Portrait statistique de la population avec incapacité – Région de Montréal-Centre – 2003* (DRDP-1136), Drummondville, Direction de la recherche, du développement et des programmes, Office des personnes handicapées du Québec, 2 mai 2003, 142 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Projet de loi n° 56 Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec* (DERIN-1175), Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, Office des personnes handicapées du Québec, 24 août 2004, 24 p.

OFFICE DE PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Revue l'Intégration*, vol. 14, n° 2, printemps 2005.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Suggestions d'actions en lien avec l'élaboration d'un premier plan d'action par les municipalités.* (DERIN-1189), Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, Office des personnes handicapées du Québec, 8 septembre 2005, 31 p.

ONTARIO. *Loi visant à améliorer le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles auxquels font face les personnes handicapées et apportant des modifications connexes à d'autres lois*, [Ontario], chapitre 32, 14 décembre 2001, 24 p., [www.gov.on.ca/citizenship/french/about/b050702.htm] (22 novembre 2004).

QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*, L.R.Q., c. E-20.1, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 1978.

QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., c. E-20.1, à jour au 12 avril 2005*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, c2005, 23 p.

QUÉBEC. *Projet de loi n° 56 (2004, chapitre 31) : Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*, sanctionnée le 17 décembre 2004, Éditeur officiel du Québec, 2004.

RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP / SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS. *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, 1998, 256 p.

SERVICE DES SPORTS, DES LOISIRS ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LA VILLE DE MONTRÉAL. *La Ville de Montréal et les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite : Cadre de référence*, Montréal, 2000, 68 p.

SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS. « Évolution canadienne et internationale des définitions conceptuelles et des classifications concernant les personnes ayant des incapacités : Analyse critique, enjeux et perspectives », *Réseau international CIDIH et facteurs environnementaux*, vol. 9, n^{os} 2-3, juillet 1998.

SOCIÉTÉ LOGIQUE INC. *Le Bulletin*, communiqué de presse du 30 avril 2004.

VILLE DE MONTRÉAL. *Information et communication municipale dans une optique d'accessibilité universelle, Phase 1 : Rapport de recherche*, Montréal, janvier 2004, 37 p.

VILLE DE QUÉBEC. *Guide pratique d'accessibilité universelle : Manuel d'utilisation*, Québec, novembre 2003, 22 p.

VILLE DE VICTORIAVILLE. *Politique d'accessibilité universelle : À Victoriaville, l'accessibilité ça me concerne*, 1999, 90 p.

Annexe 1

Contexte historique entourant les plans d'action à l'égard des personnes handicapées

En juin 1978, suite à une série de travaux et de consultations publiques, le Québec adopte la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* qui institue par la même occasion l'Office des personnes handicapées du Québec. Quelques années plus tard, en 1985, le gouvernement du Québec se dote d'une politique gouvernementale multisectorielle, la *Politique d'ensemble À part... égale*. Par ces trois initiatives clés, le Québec affirme sa volonté de favoriser la reconnaissance et l'exercice des droits des personnes handicapées au même titre que les autres citoyens et de faciliter leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Depuis 1978, des progrès importants ont été réalisés en matière d'intégration sociale : les personnes handicapées vivent dorénavant, sauf exception, dans la communauté et reçoivent la plupart des services aux mêmes endroits que l'ensemble de la population. Elles peuvent ainsi aspirer, plus que jamais auparavant, à participer activement à toutes les dimensions de la vie sociale et à exercer pleinement leur citoyenneté. La mise en œuvre de la Loi a d'ailleurs favorisé la création d'un grand nombre de mesures destinées aux personnes handicapées : on compte aujourd'hui plus de 325 mesures⁷ actives palliant les incapacités des personnes handicapées et leur famille.

Les progrès réalisés depuis vingt-cinq ans sont, sans aucun doute, considérables. Néanmoins, de nombreux portraits⁸ et bilans réalisés au cours des dernières années permettent de constater que l'objectif de participation sociale pleine et entière des personnes handicapées n'est pas encore atteint ; des obstacles considérables à l'intégration sociale, scolaire et professionnelle persistent de même que des inégalités

⁷ OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *Projet de loi n° 56 Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec* (DERIN-1175), Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, Office des personnes handicapées du Québec, 24 août 2004, 24 p.

⁸ Camirand, J., J. Aubin, N. Audet, R. Courtemanche, C. Fournier, B. Beauvais, R. Tremblay et autres, *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 2001, 516 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *Portrait statistique de la population avec incapacité – Région de Montréal-Centre – 2003* (DRDP-1136), Drummondville, Direction de la recherche, du développement et des programmes, Office des personnes handicapées du Québec, 2 mai 2003, 142 p.

significatives sur le plan socioéconomique. Les mesures destinées aux personnes handicapées, trop souvent sous-financées, n'arrivent pas toujours à répondre à la demande, et des écarts significatifs perdurent dans l'accès aux divers services.

Aujourd'hui encore, les personnes handicapées constituent donc l'un des groupes les plus désavantagés de la société québécoise. C'est pourquoi, après plus de vingt-cinq ans, il s'est avéré nécessaire de réviser substantiellement la Loi adoptée en 1978 et de la moderniser afin qu'elle puisse contribuer davantage à faire progresser la situation de l'intégration et de la participation sociale des personnes handicapées, l'exercice effectif de leur citoyenneté et l'amélioration du soutien fourni à leur famille. Ainsi, après une démarche de plusieurs années, l'Assemblée nationale adoptait, le 15 décembre 2004, le projet de loi n^o 56, *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*. La Loi ainsi modifiée confère une impulsion nouvelle au défi social de l'intégration et accorde une importance indéniable à la responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés. C'est de cette volonté de responsabilisation que découle, entre autres, l'obligation pour les ministères et les organismes de plus de 50 employés et les municipalités de 15 000 habitants et plus de produire et d'adopter un plan d'action annuel dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur secteur d'activité.

Annexe 2

La situation des personnes handicapées au Québec

Les données utilisées pour rendre compte de la situation des personnes handicapées au Québec proviennent principalement de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités (EQLA) réalisée en 1998 par l'Institut de la statistique du Québec. Cette enquête, comme la majorité des enquêtes du même genre réalisées au Canada ou ailleurs dans le monde, utilisent, parce qu'il est plus facile à mesurer, le concept « d'incapacité »⁹ pour tenter d'estimer le nombre de personnes handicapées et mieux connaître leur situation. Ceci explique l'utilisation de l'expression « personne ayant une incapacité » au lieu de celui de « personne handicapée » dans les rapports faisant état des résultats de ces enquêtes, comme c'est le cas pour le présent guide. La présence d'une incapacité peut, par exemple, se traduire par une difficulté à entendre, à voir, à marcher ou à monter un escalier de manière jugée habituellement normale. Il est toutefois essentiel de préciser qu'une personne handicapée a nécessairement une incapacité : par le fait même, elle fait partie inhérente de la population plus large des personnes ayant une incapacité pour laquelle des données sont disponibles.

Ainsi, selon l'EQLA, environ 15 % de la population du Québec vivant en ménage privé, c'est-à-dire à domicile¹⁰ avait une incapacité en 1998, ce qui correspond à une population estimée de 1 086 800 personnes. Le taux d'incapacité a augmenté continuellement au cours des dernières années, passant de 10,4 % en 1986 à 11,5 % en 1991 pour finalement atteindre 15,2 % en 1998. De façon générale, le taux d'incapacité s'accroît avec l'âge : il est de 9 % chez les enfants de 0 à 14 ans, de 13 % chez les personnes de 15 à 64 ans et de 42 % chez les personnes de 65 ans et plus. À partir de 75 ans, c'est plus de la moitié des personnes qui ont une incapacité, et ce, peu importe le sexe. Avec le vieillissement de la population, qui s'explique par une espérance de vie plus élevée, mais aussi par un taux de natalité à la baisse, faisant en sorte que la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus augmente sans cesse, on peut donc estimer que le nombre de personnes ayant une incapacité augmentera

⁹ Voir chapitre 2 pour la définition des principaux concepts qui rendent compte de la réalité des personnes handicapées.

¹⁰ Ce qui exclut les personnes vivant dans des ménages collectifs institutionnels, tels que les hôpitaux et les foyers pour personnes âgées, et non institutionnels comme les établissements religieux, les pensions et les maisons de chambres.

significativement au cours des prochaines années. En fait, selon les projections de population, ce nombre devrait atteindre 1 253 175 en 2010 et 1 308 000 en 2020.

Quelques caractéristiques des incapacités

Toujours selon l'EQLA, chez les adultes (15 ans et plus), les incapacités les plus répandues sont celles liées à la mobilité (difficulté à marcher, à monter et descendre un escalier, à se tenir debout plus de vingt minutes, etc.), à l'agilité (difficulté à se mettre au lit et à en sortir, à s'habiller et se déshabiller, à saisir ou manier un objet avec les doigts, à couper ses aliments, etc.), à l'audition et aux activités intellectuelles ou à la santé mentale. Chez les enfants, les troubles les plus fréquents sont les troubles émotifs ou du comportement ou la déficience intellectuelle regroupés, et les troubles d'apprentissage. D'autre part, près de la moitié des adultes et près du quart des enfants avec incapacité cumulent deux incapacités ou plus. Enfin, 61 % des adultes ont une incapacité légère alors que 39 % d'entre eux ont une incapacité modérée ou grave.

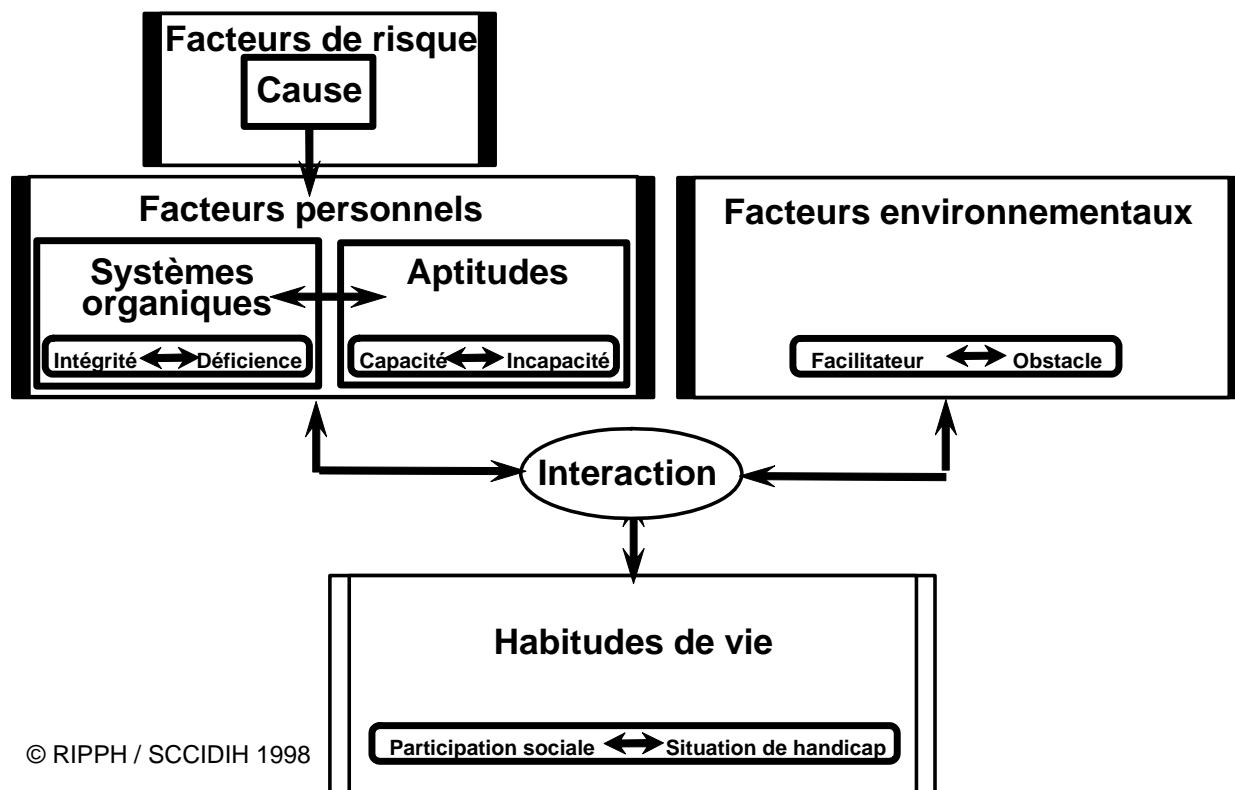
Une population désavantagée et un profil socioéconomique défavorable

Selon l'EQLA, près de 80 % des personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité sont désavantagées, c'est-à-dire qu'elles sont dépendantes des autres pour la réalisation de leurs activités de la vie quotidienne et domestique ou encore qu'elles ont des limitations d'activité à l'école, au travail ou à la maison en raison de leur incapacité sans toutefois être dépendantes des autres. Par ailleurs, l'incapacité et le désavantage qui souvent en découle ont un impact certain sur la participation de ces personnes à la société. Cet impact se reflète entre autres par un profil socioéconomique, de santé et de bien-être plus défavorable que celui des personnes n'ayant pas d'incapacité : revenus plus faibles, vivent plus de solitude et d'isolement, scolarisation moins élevée, plus faible participation au marché du travail, dépenses supplémentaires à assumer occasionnées par l'incapacité, plus de détresse psychologique, une perception plus négative de leur santé physique et mentale, etc.

Annexe 3

Processus de production de handicap : modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement de la personne

Processus de production du handicap : modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement de la personne



© RIPPH / SCCIDIH 1998

Annexe 4

Coordonnées des personnes-ressources de l'Office

Pour les ministères et les organismes publics

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale 309, rue Brock, 2^e étage Drummondville (Québec) J2B 1C5 Télécopieur : (819) 475-8409 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p>Any Bussière Conseillère à l'intervention nationale Téléphone : (819) 475-8596 Sans frais : 1 800 567-1465 Courriel : any.bussiere@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	--

Pour les municipalités et les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux

Région du Bas-Saint-Laurent – 01

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Est 337, rue Moreault, RC 14 Rimouski (Québec) G5L 1P4 Télécopieur : (418) 727-3535 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p>Johanne Blanchette Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 727-3889 Sans frais : 1 888 727-3889 Courriel : johanne.blanchette@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Jean Letellier Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 727-3890 Sans frais : 1 877 727-3892 Courriel : jean.letellier@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	--

Région du Saguenay – Lac-Saint-Jean – 02

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Est 1299, avenue des Champs-Élysées Bureau 105 Chicoutimi (Québec) G7H 6J2 Télécopieur : (418) 698-3546 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p>Robert Lavoie Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 698-3544 Sans frais : 1 866 680-1907 Courriel : robert.lavoie@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	--

Région de la Capitale-Nationale – 03

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Est 979, avenue de Bourgogne, bureau 400 Sainte-Foy (Québec) G1W 2L4 Télécopieur : (418) 528-0277 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p>Henri Bergeron Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 644-2167 Sans frais : 1 866 680-1905 Courriel : henri.bergeron@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Jean Dupont Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 643-5732 Sans frais : 1 866 680-1898 Courriel : jean.dupont@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Jocelyne Gauvin Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 644-1826 Sans frais : 1 866 680-1904 Courriel : jocelyne.gauvin@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	---

Région de la Mauricie – 04

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale du Centre 100, rue Laviolette, RC 19 Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9 Télécopieur : (819) 371-6931 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p>Sandra Ayotte Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (819) 371-6927 Sans frais : 1 866 680-1924 Courriel : sandra.ayotte@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	---

Région de l'Estrie – 05

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale du Centre 200, rue Belvédère Nord, RC 01 Sherbrooke (Québec) J1H 4A9 Télécopieur : (819) 820-3337 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p>Carole Thomassin Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (819) 820-3773 Sans frais : 1 866 680-1936 Courriel : carole.thomassin@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	---

Région de Montréal – 06

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest 500, boulevard René-Lévesque Ouest Bureau 15.700 Montréal (Québec) H2Z 1W7 Télécopieur : (514) 873-4299 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p>Johanne Fortin Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (514) 864-2994 Sans frais : 1 866 680-1918 Courriel : johanne.fortin@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Robert Allie Directeur Téléphone: (514) 873-9707 Sans frais : 1 888 873-3905 Courriel : robert.allie@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Monique Racicot Secrétaire Téléphone : (514) 873-3393 Sans frais : 1 888 873-3905 Courriel : monique.racicot@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	---

Région de l'Outaouais – 07

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest 170, rue Hôtel-de-Ville, bureau 8.200 Gatineau (Québec) J8X 4C2 Télécopieur : (819) 772-3098 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p>Cécile Chrétien Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (819) 772-3115 Sans frais : 1 866 680-1934 Courriel : cecile.chretien@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Brigitte Vincelette Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (819) 772-3114 Sans frais : 1 866 680-1933 Courriel : brigitte.vincelette@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	---

Région de l'Abitibi-Témiscamingue – 08

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest 255, avenue Principale, RC 04 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9 Télécopieur : (819) 763-3566 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p>Claude Lacasse Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : (819) 763-3889 Sans frais : 1 866 680-1930 Courriel : claudelacasse@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Claudette Deault Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (819) 763-3893 Sans frais : 1 866 680-1932 Courriel : claudette.deault@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	--

Région de la Côte-Nord – 09 et région du Nord du Québec – 10

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Est 625, boulevard Laflèche, RC 703 Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5 Télécopieur : (418) 295-4008 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p>Améline Bourque Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 295-4094 Sans frais : 1 866 680-1940 Courriel : ameline.bourque@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Marie-Josée Dufour Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 295-4006 Sans frais : 1 866 680-1895 Courriel : marie-josée.dufour@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	--

Région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine – 11

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Est 96, montée de Sandy-Beach, bureau 1.05 Gaspé (Québec) G4X 2W4 Télécopieur : (418) 360-8812 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p>Jean-Aimé Francoeur Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 360-8814 Sans frais : 1 866 680-1897 Courriel : jean-aime.francoeur@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	---

Région de la Chaudière-Appalaches – 12

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Est 979, avenue de Bourgogne, bureau 400 Sainte-Foy (Québec) G1W 2L4 Télécopieur : (418) 528-0277 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p>Marc Savoie Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : (418) 643-9097 Sans frais : 1 866 680-1899 Courriel : marc.savoie@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	--

Région de Laval – 13

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest 500, boulevard René-Lévesque Ouest Bureau 15.700 Montréal (Québec) H2Z 1W7 Télécopieur : (514) 873-4299 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p>Irène Mandalenakis Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (514) 873-2450 Sans frais : 1 866 680-1913 Courriel : irene.mandalenakis@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	---

Région de Lanaudière – 14

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale du Centre 40, rue Gauthier Sud, bureau 2000 Joliette (Québec) J6E 4J4 Télécopieur : (450) 752- 6975 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p>Jacqueline Thibeault Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (450) 752-6973 Sans frais : 1 866 680-1915 Courriel : jacqueline.thibeault@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	---

Région des Laurentides – 15

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale du Centre 85, rue de Martigny Ouest, C-RC-02 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2R8 Télécopieur : (450) 569-3030 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p>Guy Gilbert Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : (450) 569-3028 Sans frais : 1 866 680-1912 Courriel : guy.gilbert@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Fernande Hamelin Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (450) 569-3027 Sans frais : 1 866 680-1909 Courriel : fernande.hamelin@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	--

Région de la Montérégie – 16

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest 500, boulevard René-Lévesque Ouest Bureau 15.700 Montréal (Québec) H2Z 1W7 Télécopieur : (514) 873-4299 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p>Robert Allie Directeur Téléphone : (514) 873-9707 Sans frais : 1 888 873-3905 Courriel : robert.allie@ophq.gouv.qc.ca</p> <p>Monique Racicot Secrétaire Téléphone : (514) 873-3393 Sans frais : 1 888 873-3905 Courriel : monique.racicot@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	--

Région du Centre-du-Québec – 17

<p>Office des personnes handicapées du Québec Direction de l'intervention collective régionale du Centre 309, rue Brock Drummondville (Québec) J2B 1C5 Télécopieur : (819) 475-8550 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p>Guyline Pépin Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : (819) 475-8580 Sans frais : 1 866 680-1938 Courriel : guyline.pepin@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	---