

***DONNER AUX PERSONNES HANDICAPÉES
UN MEILLEUR ACCÈS AUX SERVICES OFFERTS
PAR LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT***

PLAN D'ACTION 2007-2008

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Mai 2007

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	3
INTRODUCTION	4
1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES ACTIVITÉS.....	5
2. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX	7
• État de situation	
• Actions prévues en 2007-2008	
3. MOYENS DE COMMUNICATION.....	10
➤ Accueil des personnes	10
• État de situation	
• Actions prévues en 2007-2008	
➤ Accueil téléphonique	10
• État de situation	
• Action prévue en 2007-2008	
➤ Publications ministérielles	11
• État de situation	
➤ Site Internet	11
• État de situation	
• Action prévue en 2007-2008	
➤ Information.....	12
CONCLUSION.....	13
ANNEXE – Liste des actions prévues en 2007-2008.....	14

RÉSUMÉ

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées prévoit notamment que chaque ministère doit adopter annuellement un plan d'action devant identifier et réduire les obstacles que vivent les personnes handicapées.

La politique gouvernementale intitulée *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* précise que le Ministère doit prendre les mesures nécessaires, et être proactif à cet égard, pour que toute personne handicapée ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

Ce plan s'inscrit en continuité du plan d'action 2005, 2005-2006. Il propose des mesures d'ajustement à la prestation de services du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport touchant l'accessibilité des lieux, l'accueil des personnes, l'accueil téléphonique, les publications ministérielles, le site Internet et l'information sur les services.

INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées prévoit que chaque ministère, organisme public qui emploie au moins 50 personnes, à l'exception notamment des établissements scolaires, et chaque municipalité qui compte au moins 15 000 habitants, doit produire et rendre public annuellement un plan d'action visant à donner aux personnes handicapées un meilleur accès aux documents et aux services qu'ils offrent.

Afin de produire son deuxième plan d'action, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport s'est appuyé sur la politique gouvernementale intitulée *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, publiée en 2006, qui l'invite à prendre les mesures nécessaires, et à être proactif à cet égard, pour que toute personne handicapée ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

Le Ministère s'est également référé à deux documents de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), soit la version révisée en novembre 2006 du *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* ainsi qu'au *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux*, publié en mars 2005.

Dans le plan d'action élaboré en 2005, le Ministère avait fait porter l'examen demandé sur les services offerts directement à la population soit :

- les services de renseignements sur le plan de l'éducation, du loisir et du sport;
- les services pour obtenir un relevé de notes du secondaire;
- les services pour obtenir un duplicata de diplômes pour le secondaire et l'enseignement collégial;
- l'aide financière aux études¹.

Il avait porté une attention spéciale à l'environnement physique dans lequel ces activités se déroulent : l'accessibilité des lieux, les technologies et les moyens de communication utilisés.

Dans le présent exercice, le Ministère entend poursuivre les activités qui n'ont pu être menées à terme, notamment concernant l'aménagement des bâtiments et les moyens de communication, et aborde la question de la formation du personnel d'accueil et de l'information aux personnes handicapées. Le document qui suit contient trois sections. La première présente un bref portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités, en jetant un éclairage particulier sur les services offerts aux personnes handicapées. La seconde fait état des actions qui ont été prises au cours de l'année 2006-2007 et des résultats atteints. La troisième partie mentionne les suites qui seront données en 2007-2008.

¹ L'Aide financière aux études prévoit, pour les personnes handicapées, des normes particulières au programme de prêts et bourses ainsi qu'un programme d'allocations pour les besoins particuliers permettant d'avoir accès à l'aide ou au matériel requis pour entreprendre et mener à terme leurs études.

1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a la responsabilité d'élaborer et de proposer au gouvernement des politiques relatives aux domaines de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et secondaire, de l'enseignement collégial ainsi que de l'enseignement et de la recherche universitaire en vue, notamment, de :

- promouvoir l'éducation;
- contribuer, par la promotion, le développement et le soutien de ces domaines, à l'élévation du niveau scientifique, culturel et professionnel de la population québécoise et des personnes qui la composent;
- favoriser l'accès aux formes les plus élevées du savoir et de la culture à toute personne qui en a la volonté et l'aptitude;
- contribuer à l'harmonisation des orientations et des activités éducatives avec l'ensemble des politiques gouvernementales et avec les besoins économiques, sociaux et culturels de la société québécoise;

et ce, dans le respect des responsabilités confiées par les lois aux établissements d'enseignement et aux organismes scolaires.

De plus, par l'entremise de l'aide financière aux études, le Ministère favorise concrètement l'accès aux études.

Le Ministère est également chargé de conseiller le gouvernement en matière de loisir et de sport et d'assurer la cohérence interministérielle dans ces domaines. Sa responsabilité fondamentale consiste à favoriser, en partenariat avec les acteurs visés, le développement du loisir et du sport, dans un cadre sain et sécuritaire et à promouvoir un mode de vie physiquement actif auprès de toute la population québécoise.

Compte tenu de cette mission, des fonctions du Ministère l'amènent à intervenir auprès de la population en offrant des services d'information, de délivrance de relevés de notes du secondaire, de délivrance de duplicata de diplômes pour le secondaire et l'enseignement collégial et d'aide financière aux études, ce sur quoi s'attarde l'actuel plan.

Toutefois, l'essentiel de l'action ministérielle se fait surtout avec différents partenaires, en particulier des domaines de l'éducation, du loisir et du sport. Cette action rejoint les personnes handicapées de plusieurs façons.

Ainsi, la Loi sur l'instruction publique prévoit que les services éducatifs offerts par les commissions scolaires doivent être adaptés aux besoins et aux capacités de l'élève handicapé, ce que soutient le Ministère par son financement et son action. Le Ministère offre aussi un programme de subventions destiné aux collèges et aux universités qui apportent un soutien spécifique à leur clientèle handicapée : équipement spécial, accompagnateurs, interprètes, traduction de documents en braille. Le Ministère offre par ailleurs des programmes de soutien aux organismes de loisir ou de sport et destinés aux personnes handicapées.

Le Ministère tient compte, dans ses achats ou locations, de leur accessibilité aux personnes handicapées. Le Ministère collabore également à une démarche entreprise par la Régie du bâtiment du Québec qui vise à dresser un inventaire des contraintes architecturales dans les bâtiments publics, dont les établissements d'enseignement.

Le Ministère collabore aux travaux du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

Enfin, l'OPHQ et le Ministère ont tissé des liens au fil des ans pour que la qualité des services aux élèves et aux étudiants handicapés puisse continuer à s'améliorer. Plusieurs comités, dont certains sont coordonnés par le Ministère et d'autres par l'OPHQ, constituent des lieux qui favorisent les échanges et la concertation entre le Ministère, l'OPHQ et les organismes de promotion et de défense des droits des personnes handicapées. Mentionnons par ailleurs que dix personnes du Ministère ont participé en 2006-2007 aux travaux des tables thématiques qui travaillent à l'actualisation de la politique « À part...égale ».

2. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

État de situation

Le Ministère est présent dans dix-sept lieux différents au Québec. Une liste exhaustive de tous les travaux à faire pour améliorer l'accès aux édifices occupés par le MELS a été produite en avril 2006 et soumise à la Société immobilière du Québec (SIQ). Un échéancier des travaux a été déposé à l'automne 2006 et, depuis, certains travaux ont été réalisés alors que d'autres sont à venir.

Il est important de mentionner que la SIQ a reçu de nombreuses demandes similaires provenant de plusieurs ministères et organismes et, en tant que responsable de la gestion du parc immobilier gouvernemental, elle a convenu d'assurer le leadership en cette matière. À cet égard, elle mentionne dans son plan d'action 2007-2008 que : « Dans la perspective de répondre de façon exemplaire aux attentes gouvernementales en matière de réponse aux besoins des personnes handicapées, et afin d'inscrire ses actions dans un ensemble cohérent d'interventions qui assurent le maximum d'impact positif par rapport aux efforts financiers consentis, la SIQ a convenu de planifier, d'élaborer et de réaliser un inventaire exhaustif des conditions qui prévalent actuellement dans les espaces, tant en location qu'en propriété. » Ainsi, d'ici l'automne 2007, elle élaborera un diagnostic précis sur les immeubles en propriété et en location au regard de leur accessibilité pour les personnes handicapées. Les correctifs appropriés seront déterminés et les coûts budgétaires seront évalués. La SIQ mettra ensuite en place un programme cohérent de travaux, destiné à corriger en premier lieu les écarts les plus importants.

Par ailleurs, la possibilité d'un déménagement des bureaux de Rouyn-Noranda et de Rimouski fait en sorte que les projets de travaux y sont suspendus temporairement.

Mentionnons aussi qu'au cours de la prochaine année des travaux majeurs déjà prévus par la SIQ à l'édifice Marie-Guyart et à l'édifice situé au 600, rue Fullum à Montréal permettront de corriger les déficiences qui ont été signalées par le MELS.

En avril 2007, l'état de situation est donc le suivant :

- tous les lieux occupés par le MELS ont maintenant une entrée directe ou une pente d'accès. Au cours de la dernière année, un bras d'accès a été ajouté à la Direction régionale de Laval, Laurentides et Lanaudière;
- des portes automatisées sont installées dans toutes les directions régionales sauf celles de la Côte Nord (Sept-Îles) ainsi que de la Capitale-Nationale. Cependant, dans le diagnostic prévu à l'automne par la SIQ, ces anomalies vont être prises en compte et des scénarios immobiliers de rénovation seront présentés pour ces édifices;

- l'emploi de pictogrammes pour indiquer où se trouvent les toilettes et les ascenseurs adaptés n'est pas généralisé, mais ces travaux seront intégrés dans les scénarios immobiliers qui seront réalisés à l'automne 2007;
- dans tous les édifices où loge le Ministère, le panneau de contrôle à l'intérieur des ascenseurs est suffisamment bas pour être accessible aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. Dans cinq cas, il n'y a pas de touches en braille sur ce panneau, soit à Sept-Îles, au Bureau du greffe, rue Saint-Amable à Québec, au 150, boul. René-Lévesque Est à Québec, au 1175, avenue Lavigerie à Québec, et au 1410, rue Stanley à Montréal, mais ces travaux vont être pris en compte dans les scénarios immobiliers à venir;
- les ascenseurs sont maintenant dotés de signaux sonores dans sept des édifices occupés par le Ministère plutôt que cinq en 2006, soit à Saguenay, à Trois-Rivières, à Longueuil, à Montréal (600, rue Fullum), à Québec (1035, rue De La Chevrotière), à Laval et en Outaouais. Dans les scénarios immobiliers, ces signaux sonores seront prévus dans tous les édifices;
- il y a des toilettes adaptées dans tous les édifices, sauf à Sept-Îles, mais un scénario immobilier est en préparation à ce sujet à la SIQ. De plus, des travaux sont prévus dans plusieurs édifices au cours des prochains mois pour rendre les toilettes pour personnes handicapées pleinement adaptées c'est-à-dire que les portes d'accès soient automatisées, que les bancs et les éviers soient adaptés pour les personnes à mobilité réduite, dont celles se déplaçant en fauteuil roulant, et que la robinetterie s'active de façon automatique plutôt que mécanique;
- les panneaux répertoires ont été ajustés le plus possible afin de mettre en évidence les services offerts directement à la population. Cependant, les normes graphiques du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec ne permettent pas d'utiliser des caractères plus gros afin de faciliter leur repérage pour les personnes ayant un handicap visuel. Enfin, la hauteur à laquelle sont installés les panneaux est également réglementée, ce qui peut nuire à la lecture des personnes en fauteuil roulant.

Actions prévues en 2007-2008

- ❖ Effectuer un suivi de l'inventaire des travaux prévus pour parfaire l'accessibilité des lieux dans les dix-sept édifices où le Ministère est présent, ce qui signifie s'assurer de l'installation de portes automatisées, de pictogrammes, de panneaux directionnels faisant référence aux points de services à l'intérieur des étages, de touches en braille et d'émetteurs de signaux sonores dans les ascenseurs ainsi que de l'aménagement de toilettes pleinement adaptées pour les personnes handicapées.

- ❖ Sensibiliser l'Office des personnes handicapées aux difficultés éprouvées par le Ministère pour adapter les panneaux répertoires en fonction des besoins des personnes handicapées, compte tenu des normes du Programme d'identification visuelle régissant la signalisation de tous les édifices gouvernementaux.
- ❖ Envisager l'installation de bornes interactives à l'entrée des gros édifices pour faciliter l'orientation des personnes handicapées, notamment.

3. MOYENS DE COMMUNICATION

➤ ACCUEIL DES PERSONNES

- État de situation

Un inventaire des besoins de formation, réalisé en 2004 après consultation des personnes qui font l'accueil dans les bureaux du Ministère, n'a pas révélé de besoins particuliers au regard de l'accueil des personnes handicapées. Néanmoins, au cours de l'année 2006-2007, le Ministère a élaboré une fiche d'information pour sensibiliser et outiller son personnel afin qu'il soit plus apte à offrir des services adaptés. La fiche d'information a été distribuée à quelques groupes d'employés d'accueil. Afin de maximiser l'impact de cette fiche, un plan de communication sera élaboré. De façon à faciliter son utilisation, un travail de conception graphique et d'impression sera également effectué.

Une distribution plus massive et, surtout, la promotion de l'outil doivent maintenant être réalisées. À la suite de cette promotion, il sera utile de vérifier l'appréciation que fait le personnel de la fiche et la présence de besoins supplémentaires.

Actions prévues en 2007-2008

- ❖ S'assurer de la distribution de la fiche d'information dans toutes les unités administratives offrant des services directs à la population.
- ❖ Préparer et mettre en œuvre un plan de communication qui permettrait de sensibiliser l'ensemble du personnel et particulièrement le personnel en contact direct avec la population aux responsabilités que le Ministère doit assumer au regard de l'accueil des personnes handicapées.
- ❖ Vérifier à l'aide d'un questionnaire la satisfaction du personnel à l'égard de la fiche d'information et la présence de besoins supplémentaires sur le plan de l'information ou de la formation. Adapter la fiche d'information en fonction des commentaires recueillis et superviser la production finale de la fiche d'information.

➤ ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- État de situation

Des lignes sans frais sont maintenant accessibles à l'ensemble de la clientèle du Ministère pour tous les services offerts ainsi qu'à la clientèle spécifique de l'Aide financière aux études pour le service de renseignements, pour le programme d'allocation pour les besoins particuliers et pour le Bureau des plaintes de l'Unité des droits recours. La clientèle utilise ces lignes ou encore communique avec les directions régionales.

La fiche d'information préparée à l'intention du personnel qui fait l'accueil, dont une section aborde la communication au téléphone, sera testée au cours des prochains mois et on pourra évaluer la pertinence d'élaborer d'autres outils ou d'organiser une formation pour le personnel qui répond à la clientèle par téléphone.

Action prévue pour 2007-2008

- ❖ Évaluer les besoins du personnel à l'accueil à la suite de l'utilisation de la fiche d'information.

➤ **PUBLICATIONS MINISTÉRIELLES**

- État de situation

Le Ministère produit annuellement au-delà de 500 publications dans le domaine de l'éducation et 60 % de celles-ci sont destinées aux intervenants qui travaillent dans le réseau de l'éducation. Environ 30 % des publications s'adressent à un public averti : documents d'orientation, de statistiques ou de recherche. Une proportion de 10 % de ces publications est destinée à un public plus large. Parmi ces publications, on trouve de la documentation sur les programmes de l'Aide financière aux études. Des publications sont également produites par le Ministère dans les domaines du loisir et du sport.

Les publications sont diffusées pour l'essentiel sur Internet. La majorité des publications ministérielles y sont déposées en *Portable Document Format* (PDF) et respectent les normes *Web Accessibility Initiative* (WAI), ce qui les rend largement accessibles.

Dans Internet, les publications sont sommairement présentées, puis offertes intégralement à la consultation visuelle ou au téléchargement. Les sommaires et les résumés produits au cours de l'année 2006-2007 ont été préalablement autorisés par les autorités du Ministère et ont fait l'objet d'une révision linguistique, ce qui assure une qualité selon les normes ministérielles. Par ailleurs, si le contexte l'exige, certaines publications sont vulgarisées afin qu'elles soient accessibles à des personnes pouvant avoir une déficience intellectuelle.

➤ **SITE INTERNET**

- État de situation

L'accessibilité à Internet pour les personnes handicapées comporte de multiples facettes, selon leur type d'incapacité. Le World Wide Web Consortium, dans le cadre de son projet WAI, propose un ensemble de normes pour faciliter cette accessibilité.

Les nouvelles sections qui s'ajoutent au site Internet du Ministère respectent les normes WAI. Toutefois, l'ensemble du site ne respecte pas ces normes. De plus, comme il existe

plus d'un niveau de normes WAI, il est possible que des utilisateurs éprouvent encore des difficultés.

Le site de l'Aide financière aux études a également été conçu selon les normes WAI à l'exception du dossier transactionnel de la personne. Le dossier transactionnel sera ajusté aux normes WAI au moment de la prochaine réforme de ce secteur du site, sans doute au cours des cinq prochaines années.

Action prévue en 2007-2008

- ❖ S'assurer, lorsqu'il y aura refonte majeure du site Internet ministériel, que le site entier respecte les normes WAI.

➤ INFORMATION

Le principal programme ministériel s'adressant aux personnes handicapées touche l'aide financière aux études. Le Secteur de l'aide financière aux études a choisi de se doter d'un plan de communication pour mieux faire connaître ses deux programmes à l'intention des personnes handicapées, soit l'allocation particulière pour personnes handicapées et les prêts et bourses.

Action envisagée pour 2007-2008

- ❖ Effectuer le suivi du plan de communication élaboré pour faire la promotion des programmes de l'Aide financière aux études réservés aux personnes handicapées.

CONCLUSION

Le plan d'action 2007-2008 vise à apporter des correctifs pouvant améliorer l'accès des personnes handicapées aux services que le Ministère offre au public.

Au cours de prochains exercices, chaque programme et service offert aux personnes handicapées pourra faire l'objet d'une analyse plus systématique pour dépister les éléments pouvant faire obstacle tant sur le plan de l'accessibilité physique que sur le plan administratif (lois, politiques, règlements, normes, programmes, services ou formulaires) et promotionnel.

ANNEXE

Liste des actions prévues en 2007-2008

- ❖ Effectuer un suivi de l'inventaire des travaux prévus pour parfaire l'accessibilité des lieux dans les dix-sept édifices où le Ministère est présent, ce qui signifie s'assurer de l'installation de portes automatisées, de pictogrammes, de panneaux directionnels faisant référence aux points de services à l'intérieur des étages, de touches en braille et d'émetteurs de signaux sonores dans les ascenseurs ainsi que de l'aménagement de toilettes pleinement adaptées pour les personnes handicapées.
- ❖ Sensibiliser l'Office des personnes handicapées aux difficultés éprouvées par le Ministère pour adapter les panneaux répertoires en fonction des besoins des personnes handicapées compte tenu des normes du Programme d'identification visuelle régissant la signalisation de tous les édifices gouvernementaux.
- ❖ Envisager l'installation de bornes interactives à l'entrée des gros édifices pour faciliter l'orientation des personnes handicapées, notamment.
- ❖ S'assurer de la distribution de la fiche d'information dans toutes les unités administratives offrant des services directs à la population.
- ❖ Préparer et mettre en œuvre un plan de communication qui permettrait de sensibiliser l'ensemble du personnel et particulièrement le personnel en contact direct avec la population aux responsabilités que le Ministère doit assumer au regard de l'accueil des personnes handicapées.
- ❖ Vérifier à l'aide d'un questionnaire la satisfaction du personnel à l'égard de la fiche d'information et la présence de besoins supplémentaires sur le plan de l'information ou sur celui de la formation. Adapter la fiche d'information en fonction des commentaires recueillis et superviser la production finale de la fiche d'information.
- ❖ Évaluer les besoins du personnel à l'accueil à la suite de l'utilisation de la fiche d'information.
- ❖ S'assurer, lorsqu'il y aura refonte majeure du site Internet ministériel, que le site entier respecte les normes WAI.
- ❖ Effectuer le suivi du plan de communication élaboré pour faire la promotion des programmes de l'Aide financière aux études réservés aux personnes handicapées.