

**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**

***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)***

**Édition 2006**

## Rédaction

---

Jocelyn Jutras  
Conseiller à l'intervention nationale  
Direction de l'intervention nationale

## Collaboration spéciale

---

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

---

Maxime Bélanger  
Conseiller à l'intervention nationale  
Direction de l'intervention nationale

Lucie Dugas  
Conseillère à l'évaluation et à la recherche  
Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche

## Le

---

20 novembre 2006

## Mise en page

---

Josée Rougeau  
Agente de secrétariat  
O:\DRECN\Secrétariat\DOCUMENT\1200\1223\_Guide a l'intention des ministères des organismes  
publics et des municipalités.doc

## Approbation

---

Anne Hébert  
Directrice générale adjointe



**Office des personnes  
handicapées**

**Québec**



309, rue Brock  
Drummondville (Québec) J2B 1C5

# Table des matières

---

<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>V</b>
<b>NOUVEAUTÉS À CONSIDÉRER .....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>1. LE CADRE LÉGAL DES PLANS D’ACTION .....</b>	<b>5</b>
A) L’ARTICLE 61.1 .....	5
B) D’AUTRES RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES PRÉVUES PAR LA LOI .....	6
C) LES PARTICULARITÉS LIÉES AU DOMAINE DE L’EMPLOI.....	8
D) L’ACCOMMODEMENT RAISONNABLE .....	9
E) LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DE L’OFFICE À L’ÉGARD DES PLANS D’ACTION .....	11
<b>2. LES PRINCIPALES NOTIONS INHÉRENTES AU PLAN D’ACTION .....</b>	<b>13</b>
A) LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP.....	13
B) DÉFINITION DE PERSONNE HANDICAPÉE .....	15
C) LES AUTRES CONCEPTS IMPORTANTS.....	16
<b>3. L’ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D’ACTION : DES ÉTAPES MENANT À SA RÉALISATION .....</b>	<b>19</b>
A) L’ENGAGEMENT DE L’ORGANISATION .....	19
B) LA NOMINATION D’UN COORDONNATEUR DE LA DÉMARCHE.....	19
C) LA CRÉATION D’UN GROUPE DE TRAVAIL .....	21
D) L’ÉLABORATION D’UN PLAN DE TRAVAIL .....	22
E) TRACER UN PORTRAIT DE L’ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D’ACTIVITÉ.....	23
F) IDENTIFIER LES OBSTACLES À L’INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES .....	27
G) PRIORISER LES OBSTACLES .....	31
H) REVOIR LES MESURES PRISES AU COURS DE L’ANNÉE QUI SE TERMINE .....	33
I) DÉTERMINER LES MESURES ENVISAGÉES POUR L’ANNÉE QUI VIENT .....	34
J) PLANIFIER LES ACTIONS À RÉALISER .....	40
K) RÉDIGER LE PROJET DE PLAN D’ACTION.....	42
L) ADOPTER LE PLAN D’ACTION .....	43
M) PUBLIER ET DIFFUSER LE PLAN D’ACTION.....	44
N) METTRE EN ŒUVRE ET ASSURER LE SUIVI DU PLAN D’ACTION.....	45
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>47</b>
<b>ANNEXE A.....</b>	<b>49</b>
<b>FICHE DÉTACHABLE DE CONSENTEMENT AUTORISANT L’OFFICE À CRÉER SUR SON SITE INTERNET UN HYPERLIEN MENANT AU PLAN D’ACTION DE VOTRE ORGANISATION .....</b>	<b>49</b>
<b>ANNEXE B.....</b>	<b>53</b>

<b>AIDE-MÉMOIRE FACILITANT LA PRÉPARATION ET LA RÉDACTION DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES .....</b>	<b>53</b>
<b>ANNEXE C.....</b>	<b>59</b>
<b>BREF PORTRAIT DE SITUATION DES PERSONNES HANDICAPÉES AU QUÉBEC</b>	<b>59</b>
<b>ANNEXE D.....</b>	<b>63</b>
<b>COORDONNÉES DES PERSONNES-RESSOURCES DE L'OFFICE.....</b>	<b>63</b>
<b>RÉFÉRENCES.....</b>	<b>71</b>

## Avant-propos

L'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office) a pour mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (ci-après la Loi) et de s'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer à la vie en société et d'y participer ainsi pleinement.

L'Office veille également à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. Il favorise et évalue, sur une base collective, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts de ces dernières et de leur famille, l'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur, tant sur une base individuelle que collective.

Par ailleurs, l'Office compte parmi ses devoirs celui de favoriser la coordination des services répondant aux besoins des personnes handicapées et d'en faire la promotion. Il doit 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 de même que formuler toutes les recommandations qu'il estime appropriées.

Plus particulièrement, en ce qui concerne les plans d'action à l'égard des personnes handicapées, l'Office peut prêter assistance à quiconque est tenu par la Loi de préparer et de produire un plan d'action. Un plan d'action 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. Il permet de planifier à court, moyen et long terme les actions à entreprendre afin de réduire les obstacles à l'intégration 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. Sa production permet 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. L'avantage du plan d'action est de permettre à chacune de ces organisations de développer une vision d'ensemble de leurs propres initiatives.

Ce guide de soutien constitue une mise à jour d'une version précédente, publiée en septembre 2005, et transmise aux ministères, aux organismes publics et aux municipalités concernées. Il fait suite au *Premier rapport sur les plans d'action annuels produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités à l'égard des personnes handicapées* produit par l'Office en août 2006. Ce rapport faisait état de diverses mesures visant à améliorer les résultats inhérents aux plans d'action ainsi que le soutien offert aux organisations. Il mettait notamment en relief le fait que l'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées représente l'étape la plus difficile à franchir pour les organisations.

Le document n'est fourni qu'à titre indicatif et n'offre pas de conseils juridiques. Pour toute question relative à l'interprétation de la législation et à son application, les organisations doivent consulter leur service juridique. Ce dernier pourra s'adresser, si nécessaire, au Service juridique de l'Office.

Le guide, tout comme le plan d'action, constituent des exercices évolutifs qui peuvent être bonifiés au fil des ans. Étant donné que d'autres mises à jour du guide sont prévues, tout commentaire ou information permettant d'en enrichir le contenu peut être transmis à l'Office, à partir de son site Internet ([www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)), ou, par courrier électronique ([din@ophq.gouv.qc.ca](mailto:din@ophq.gouv.qc.ca)).

Le texte officiel de la Loi est disponible sur le site Internet de l'Office dans la section intitulée « L'Office », ou encore sur le site des Publications du Québec au ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/accueil.fr.html](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/accueil.fr.html)). Le présent guide est également disponible sur le site Internet de l'Office en versions électroniques (Word et PDF). Il peut être obtenu sur demande en version imprimée ou en médias adaptés auprès du Service des communications de l'Office au 1 800 567-1465.



## Nouveautés à considérer

### Période de référence du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Au cours du premier exercice annuel, un certain nombre de partenaires ont demandé, pour des motifs opérationnels, l'autorisation de produire leur prochain plan d'action pour la période correspondant à leur année financière. Bien que le législateur ne lui ait accordé aucun pouvoir à cet effet, l'Office n'aurait pas d'objection à ce que les prochains plans d'action des ministères et des organismes publics couvrent la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars et que ceux des municipalités s'étendent du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Selon l'Office, cette façon de faire, qui devrait permettre de simplifier la planification et la reddition de compte sous-jacentes au plan d'action, apparaît compatible avec l'objectif poursuivi par l'article 61.1 de la Loi.

Toutefois, en vue de respecter la finalité de la Loi durant la période transitoire et par respect pour les citoyens handicapés, il est suggéré aux organisations assujetties qui souhaitent aller de l'avant avec une nouvelle période de référence de **faire une déclaration publique. Cette déclaration devrait avoir, pour effet, soit de prolonger la durée de l'actuel plan d'action jusqu'au jour précédant le début du prochain exercice financier, ou encore d'adopter à la date prévue un plan d'action portant exceptionnellement sur une période excédant un peu plus d'une année et se terminant à la fin du prochain exercice financier.** Dans tous les cas, cette déclaration devrait contenir des explications suffisantes ayant pour effet de légitimer le choix de l'organisation. La déclaration peut être faite simplement sur le site Internet du ministère, de l'organisme public ou de la municipalité, notamment dans la rubrique contenant le plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Elle devrait être accompagnée d'un engagement formel de l'organisation à produire annuellement le plan d'action suite à la période dite transitoire. L'Office apprécierait que les organisations ayant pris une telle initiative l'en informe.

### Un guide mieux adapté aux besoins des organisations assujetties

La responsabilité de produire un plan d'action de qualité et conforme à l'article 61.1 repose sur les organisations qui y sont assujetties. Cependant, dans le but de les aider

davantage à cet égard, le nouveau guide à leur intention comporte notamment des conseils, des exemples et des outils qui se retrouvent en encadrés dans les différentes sections. Ces encadrés contiennent des renseignements qui faciliteront la démarche d'élaboration et de mise en oeuvre d'un plan d'action.

### **Hyperliens menant aux plans d'action et autres nouveautés**

Par ailleurs, les lecteurs retrouveront, en annexe du document, une fiche détachable de consentement autorisant l'Office à créer un hyperlien sur son site Internet menant aux plans d'action des organisations. Cette mesure n'a d'autre but que de faciliter l'accès aux divers plans d'action, et ne saurait engager la responsabilité de l'Office ni être interprétée comme avalisant de quelque façon la forme et le contenu des plans d'action. Le contenu et la visibilité de cette section du site de l'Office seront améliorés progressivement afin d'encourager le partage de l'information entourant les plans d'actions à l'égard des personnes handicapées. Les ministères, les organismes publics ainsi que les municipalités qui doivent produire un plan d'action sont invités à le consulter régulièrement. Enfin, un aide-mémoire facilitant la préparation et la rédaction du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été placé en annexe du document. Il résume les principaux éléments à considérer durant la démarche, de même que ceux pouvant être présentés.

# Introduction

Depuis l'adoption par l'Assemblée nationale de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* en juin 1978, le Québec compte d'importantes réalisations en matière d'intégration des personnes handicapées à la société. Une série de politiques, programmes, services et mesures ont été développés ou adaptés afin de répondre aux besoins et favoriser la participation sociale des personnes handicapées. Par ailleurs, plusieurs lois et règlements ont été adoptés ou modifiés afin d'assurer l'exercice des droits des personnes handicapées dans notre société.

Malgré ces avancées, la pleine participation sociale des personnes handicapées à la vie en collectivité n'est toujours pas garantie. Par exemple, la discrimination contre les personnes pour motif de handicap représentait en 2004-2005 la deuxième plus grande catégorie de plaintes faisant l'objet d'une enquête à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, soit 22,8 % des 817 nouvelles enquêtes<sup>1</sup>. Au quotidien, les personnes handicapées font encore face dans leur environnement à des obstacles de type social et physique qui entravent la réalisation de leurs habitudes de vie. Les indicateurs reconnus montrent que des écarts importants subsistent entre ces personnes et le reste de la population quant à leur participation sociale.

Le projet de loi n° 56, *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*, qui a été sanctionné le 17 décembre 2004 rappelle que d'autres efforts doivent être déployés pour parfaire l'intégration sociale des personnes handicapées au Québec. Il a bonifié la loi de 1978, maintenant nommée *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (ci-après la Loi).

La Loi offre un potentiel d'avancement important en matière d'intégration des personnes handicapées à la société. Elle prévoit, notamment, que les ministères et les organismes

---

<sup>1</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2005). Rapport d'activités et de gestion 2004-2005, Québec, p. 62.

publics employant au moins 50 personnes ainsi que les municipalités comptant au moins 15 000 habitants (ci-après les organisations assujetties) ont l'obligation, à compter du 17 décembre 2005, de produire, d'adopter et de rendre public un plan d'action en vue de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Sommairement, le plan d'action de l'organisation doit identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Il doit décrire les mesures prises au cours de la dernière année et celles envisagées pour l'année qui vient dans le but de réduire ces obstacles, et donc de faciliter l'intégration. Le plan d'action doit être produit, adopté et rendu public annuellement.

L'Office apporte son soutien aux organisations assujetties au moyen du présent guide. Une toute nouvelle section dédiée aux plans d'action sera également bientôt en ligne sur son site Internet ([www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca) sous l'onglet « Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées »). En ce qui concerne plus particulièrement les municipalités, l'Office a produit en septembre 2005 un document intitulé *Suggestions d'actions en lien avec l'élaboration d'un premier plan d'action par les municipalités*. L'Office a aussi 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 courriels ou de rencontres, selon les besoins exprimés.

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. Il constitue lui aussi un outil précieux pour toute organisation se préparant à élaborer un plan d'action. Les ministères, les organismes publics et les municipalités sont invités à s'y référer au

besoin. Disponible sur le site Internet de l'Office au [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca), il a déjà été diffusé dans tous les ministères et organismes publics du Québec.

Le présent guide fournit, en première partie, de l'information sur le cadre légal des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. La seconde explique sommairement le processus de production du handicap et définit les principales notions inhérentes au plan d'action. La troisième traite de l'élaboration proprement dite du plan d'action et de sa mise en œuvre dans l'organisation.

En outre, afin d'alléger le texte, des informations utiles à la réalisation de la démarche d'élaboration des plans d'action se retrouvent en annexes du document, soit la fiche détachable de consentement (annexe A), l'aide-mémoire facilitant la préparation et de la rédaction du plan d'action (annexe B), un bref portrait de la situation des personnes handicapées au Québec (annexe C) ainsi que les coordonnées des personnes-ressources de l'Office qui peuvent soutenir les organisations tout au long de leur démarche (annexe D).

L'Office tient à remercier sincèrement les ministères, les organismes publics ainsi que les municipalités de leur contribution à l'intégration des personnes handicapées dans notre société en agissant dans leur milieu et souhaite que ce guide leur soit utile dans leur démarche. Ensemble, nous pouvons par nos gestes lever les obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées.



# 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 besoins particuliers des personnes handicapées, mais aussi l'accentuer en vue d'obtenir de meilleurs résultats. Plusieurs dispositions viennent appuyer cette intention du législateur.

## a) L'article 61.1

L'approche de responsabilisation préconisée par la Loi s'est traduite par de nouvelles responsabilités données à plusieurs acteurs gouvernementaux, dont celle de se doter d'un plan d'action visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité relevant de leurs attributions. L'article 61.1 de la Loi prévoit en effet que les ministères, la grande majorité des organismes publics ainsi que les municipalités les plus peuplées produisent, 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 locale 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.*

La liste des organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi est établie annuellement par l'Office qui l'utilise pour informer, offrir son soutien et jouer son rôle de veille. Elle est rendue publique sur le site Internet de l'Office. Tel que prévu par la législation, elle

est composée de tous les ministères ainsi que des organismes et entreprises du gouvernement au sens de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., c. V - 5.01) qui emploient au moins 50 personnes. Le relevé des municipalités locales de plus de 15 000 habitants est élaboré selon le décret administratif sur les populations publié annuellement dans la *Gazette officielle du Québec*. La plupart des organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi ont déjà produit un premier plan d'action. Elles entament maintenant le processus annuel de mise à jour et de production de leur plan d'action.

L'expression « secteur d'activité relevant de ses attributions » utilisée dans l'article 61.1 de la Loi traduit simplement la préoccupation du législateur de voir les plans d'action à l'égard des personnes handicapées toucher l'ensemble des activités des organisations visées, tant celles directement reliées à leur mission que celles réalisées dans des domaines accessoires associés à la gestion administrative.

Il en va de même en ce qui a trait à l'expression « obstacles à l'intégration ». Le terme d'obstacle doit être interprété de manière large et inclure les dimensions sociale et physique. Un obstacle à l'intégration représente tout élément de l'environnement qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui provoque pour elle une situation de handicap. L'absence de facilitateurs dans l'environnement constitue aussi un obstacle à l'intégration.

#### **b) D'autres responsabilités générales prévues par la Loi**

La Loi attribue aussi d'autres responsabilités générales aux ministères, organismes publics et municipalités. Ces autres dispositions de la Loi méritent aussi d'être considérées lors de l'élaboration et de la mise en oeuvre du plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, car elles sont complémentaires.

L'article 61.3 de la Loi prévoit que tous les ministères, organismes publics et municipalités, peu importe le nombre d'employés ou d'habitants, tiennent compte, dans leur processus d'approvisionnement, de l'accessibilité des biens et des services aux

personnes handicapées. Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées constitue un instrument intéressant pour planifier et mettre en place des mesures au regard du processus d'approvisionnement de l'organisation. Déjà, plusieurs d'entre eux ont inclus dans leur plan d'action de telles initiatives permettant de prévenir l'apparition d'obstacles à l'intégration.

**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.*

**☞ Conseil n° 1**

Intégrer dans le plan d'action à l'égard des personnes handicapées des mesures relatives à l'approvisionnement en biens et services accessibles.

Par ailleurs, l'article 61.4 de la Loi prévoit que chaque ministère ou organisme public doit nommer un coordonnateur de services aux personnes handicapées et transmettre ses coordonnées à l'Office. Ce coordonnateur peut être la même personne que le délégué ou le répondant visé aux articles 6.1 ou 7 de la Loi<sup>2</sup>. Toute communication de l'Office en vertu de la Loi peut lui être adressée.

**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.*

**☞ Conseil n° 2**

Inclure la nomination du coordonnateur de services aux personnes handicapées auprès de l'Office dans les mesures du plan d'action de l'organisation.

---

<sup>2</sup> L'article 6.1 désigne les sous-ministres qui sont membres du conseil d'administration de l'Office. L'article 7 prévoit la désignation, sur demande, d'un répondant sur toute question relative aux personnes handicapées pour les ministères et organismes publics non membres du conseil d'administration.

La liste des organisations assujetties à l'article 61.4 de la Loi est aussi établie annuellement par l'Office qui l'utilise pour informer et remplir son rôle de veille. Elle est composée de tous les ministères ainsi que des organismes et entreprises du gouvernement au sens de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., c. V - 5.01). Les organismes inactifs, ceux sans personnel propre, les filiales, de même que les organismes qui ne figurent pas sur « Portail Québec » sont retranchés de cette liste selon les informations disponibles, car ils sont peu susceptibles d'offrir des services aux personnes handicapées.

En nommant un coordonnateur de services aux personnes handicapées, les ministères et les organismes publics peuvent lui confier, entre autres, la responsabilité de la coordination de l'élaboration du plan d'action dans l'organisation ainsi que celle du suivi de sa mise en oeuvre. C'est la direction retenue par plusieurs entités assujetties jusqu'à présent.

### Conseil n° 3

Désigner la même personne pour occuper les fonctions de coordonnateur du plan d'action et de coordonnateur des services aux personnes handicapées.

#### **c) Les particularités liées au domaine de l'emploi**

Depuis le 17 décembre 2005, plusieurs organismes publics et municipalités visés par l'obligation de produire un plan d'action sont également assujettis 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) qui intègrent maintenant, à son article 1, les personnes handicapées comme groupe cible. C'est la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse qui s'assure de son application. Les ministères et organismes publics dont les employés sont visés par la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., c. F - 3.1.1) sont quant à eux soumis aux dispositions relatives au plan d'embauche pour les personnes handicapées applicable dans la fonction publique québécoise.

#### Conseil n° 4

Inclure les initiatives en matière d'accès à l'égalité en emploi des personnes handicapées dans les mesures du plan d'action de l'organisation.

#### **d) L'accommodement raisonnable**

L'obligation d'accommodement raisonnable en est une de nature légale. Elle est une conséquence naturelle du droit à l'égalité exprimé au sein des lois portant sur les droits de la personne au Canada, dans les provinces et les territoires, notamment dans la *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q., c. C - 12) à l'article 10. Elle émane de la perspective suivant laquelle un traitement identique n'équivaut pas toujours à l'égalité de traitement. L'égalité suppose en certaines occasions un traitement différent, c'est-à-dire la mise en œuvre de mesures d'accommodement. Ainsi, un organisme ne pourrait se défendre d'une plainte pour discrimination en alléguant qu'il ne discrimine pas en traitant tous ses clients de façon identique.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse propose la définition suivante de l'obligation d'accommodement raisonnable : « l'obligation de prendre des mesures en faveur de certaines personnes présentant des besoins spécifiques en raison d'une caractéristique liée à l'un ou l'autre des motifs de discrimination prohibés par la Charte. Ces mesures visent à ce que des règles en apparence neutres n'aient pas pour effet de compromettre, pour elles, l'exercice d'un droit en toute égalité<sup>3</sup> ». L'obligation d'accommodement raisonnable s'applique ainsi pour la reconnaissance, en pleine égalité, des droits de la personne sans distinction ou exclusion fondée notamment sur « le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ».

La Cour suprême du Canada s'est penchée à diverses reprises sur la raison, la nature et la portée de l'obligation d'accommodement. De ces jugements, il ressort, entre autres choses, que cette obligation n'a pas un caractère absolu et doit être « raisonnable »,

---

<sup>3</sup> COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE (1995). *Le pluralisme religieux au Québec : Un défi d'éthique sociale*, document de réflexion, pp. 12 et 13.

c'est-à-dire ne pas imposer à son débiteur une « contrainte excessive ». Il n'y a pas lieu selon la Cour de définir de façon exhaustive l'expression « contrainte excessive ». Il faut l'interpréter de manière souple et conformément au bon sens, selon les faits propres à chaque cas. Quoiqu'il en soit, l'obligation d'accommodement nécessite plus que des efforts négligeables et une certaine contrainte demeure acceptable.

#### **Conseil n° 5**

Éviter de penser qu'un traitement identique équivaut toujours à un traitement égal dans les modes d'accès aux documents et de livraison des services.

L'article 26.5 de la Loi prévoit que le gouvernement établira d'ici le 17 décembre 2006 une politique visant à ce que les ministères et organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. Bien que l'existence d'une politique relative à l'accommodement raisonnable n'offre pas en soi une protection dans le cadre d'éventuelles poursuites fondées sur la discrimination, elle devrait fournir aux ministères et organismes publics l'information et les balises nécessaires pour qu'ils puissent s'assurer efficacement de la mise en œuvre des divers moyens de communication et des modes de livraison des services adaptés aux personnes handicapées.

#### **Article 26.5**

*Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public.*

#### **Conseil n° 6**

Intégrer dans le plan d'action à l'égard des personnes handicapées des mesures d'accommodement raisonnables afin d'améliorer l'accès à l'information et aux services.

### e) Le rôle et les responsabilités de l'Office à l'égard des plans d'action

Depuis la sanction du projet de loi n° 56, l'Office a entrepris d'informer et de soutenir les organisations assujetties aux nouvelles dispositions, particulièrement celle entourant la production du plan d'action. Les articles 25a.1 et 26.3 de la Loi ont dicté ses interventions.

#### **Article 25**

[Dans les devoirs de l'Office :]

*a.1) 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.*

#### **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.*

#### **Conseil n° 7**

Demander au besoin l'assistance d'un conseiller de l'Office durant la préparation et de la mise en œuvre du plan d'action.

Au cours de l'année, l'Office transmet une lettre officielle aux nouvelles organisations assujetties au plan d'action. Par ailleurs, l'Office supporte l'intervention des ministères, des organismes publics et des municipalités en produisant et en diffusant différents outils de référence (dont cette version révisée du guide) et en identifiant des personnes ressources à contacter au besoin (annexe D), sur l'ensemble du territoire. Enfin, l'Office veille à la production des plans d'action en préparant des états de situation, des rapports et des recommandations qui sont soumis aux instances appropriées. Ces documents sont rendus publics et font l'objet d'une diffusion lorsqu'ils contiennent des renseignements d'intérêt pour la population.

## ☞ Conseil n° 8

Commencer à préparer le plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'organisation tôt dans l'année avant l'échéance prévu par la législation en vigueur.

Plusieurs organisations visées par l'obligation de produire un plan d'action n'ont pas attendu l'entrée de vigueur de nouvelles dispositions légales pour agir. Elles ont déjà réduit de façon importante les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu. Par la mise en œuvre de la Loi, le gouvernement souhaite systématiser les règles et les responsabiliser encore davantage. Le plan d'action permet de planifier les actions à entreprendre pour réduire les obstacles. Il amène à regrouper et à documenter les efforts d'amélioration, à cibler les objectifs à atteindre ainsi qu'à favoriser la cohérence des actions. La production de plans d'action annuels par les différents ministères, organismes publics et municipalités, en plus de servir directement à la réduction, l'élimination et la prévention des obstacles à l'intégration des personnes handicapées, contribuera à enrichir la réflexion de l'Office et à soutenir l'actualisation de la politique d'ensemble *À part... égale* qui doit être réalisée en concertation avec l'ensemble des partenaires, telle que requise par l'article 73 du projet de loi n° 56.

La situation de l'intégration des personnes handicapées dans notre société ne peut que s'améliorer par la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions législatives. Le véritable défi pour l'Office et ses partenaires est de faire en sorte que ces obligations soient satisfaites de façon à engendrer des résultats tangibles pour les personnes handicapées.

## 2. Les principales notions inhérentes au plan d'action

L'objectif central du plan d'action à l'égard des personnes handicapées est de réduire les obstacles à leur participation sociale. En vue de l'atteindre, il est utile de comprendre comment se produisent les situations de handicap. À ce sujet, le modèle conceptuel de la classification québécoise du processus de production du handicap (PPH)<sup>4</sup> constitue un des outils parmi les plus intéressants disponibles. Il permet de faciliter la compréhension des variables impliquées dans ce processus tout en jetant les bases d'une théorie de l'intervention sur les situations de handicap.

### a) Le processus de production du handicap

Les principales notions du modèle explicatif des causes et des conséquences des maladies, des traumatismes et des autres atteintes à l'intégrité ou au développement de la personne qui sont directement pertinentes au regard du plan d'action sont celles de la **déficiences**, de l'**incapacité**, des **habitudes de vie**, des **facteurs environnementaux** et des **obstacles** à l'intégration.

Une **déficiences** se définit essentiellement par l'atteinte à l'intégrité d'un système organique (nerveux, auditif, visuel, etc.). Une **incapacité** résulte d'une déficiences et réfère à la réduction d'une aptitude (intellectuelle, motrice, liée au langage, etc.). Les systèmes organiques et les aptitudes forment les facteurs personnels en ce sens qu'ils constituent des caractéristiques appartenant à la personne.

---

<sup>4</sup> RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP / SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS (1998). *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, 256 pages.

Il existe différentes catégories d'incapacité. Selon la classification du Réseau international sur le processus de production du handicap<sup>5</sup>, 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.

#### Conseil n° 9

Prendre en considération les besoins des personnes vivant différentes situation de handicap lors de la préparation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Les personnes ayant une déficience ou une incapacité vivent et s'épanouissent dans la société en réalisant des activités courantes et en remplissant des rôles sociaux, en l'occurrence des **habitudes de vie**. La réalisation de ces habitudes de vie correspond à une situation de participation sociale, alors que l'impossibilité de les réaliser constitue une situation de handicap.

La réalisation des habitudes de vie résulte de l'interaction des facteurs personnels et des **facteurs environnementaux**. L'environnement se compose d'éléments qui forment l'organisation et le contexte de la société dans laquelle évoluent les personnes ayant des déficiences et des incapacités. Il comprend des aspects sociaux et physiques.

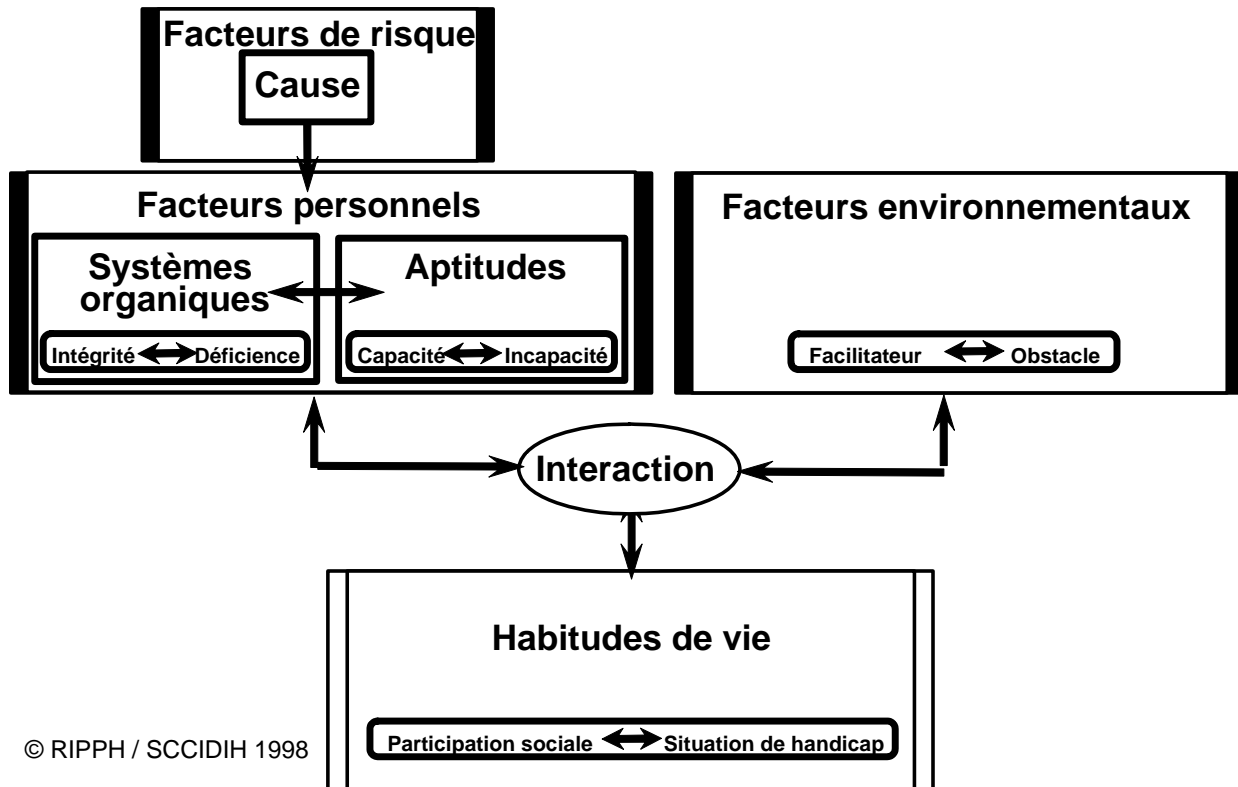
Les facteurs environnementaux peuvent entraver ou faciliter la réalisation des habitudes de vie. Ils agissent comme des facilitateurs lorsqu'ils permettent d'éviter des situations de handicap et comme des obstacles lorsqu'ils engendrent les situations de handicap.

---

<sup>5</sup> SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS (1998). « 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<sup>os</sup> 2-3, juillet 1998.

Le schéma ci-bas illustre les variables inhérentes au processus de production du handicap et leurs interrelations.

**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**



**b) Définition de personne handicapée**

Inspiré par le modèle conceptuel québécois du processus de production du handicap, le projet de loi n° 56 est venu moderniser la définition de « personne handicapée » dans la Loi. Ainsi, on entend par cette expression :

*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.*

Les personnes ayant des incapacités significatives et persistantes qui sont susceptibles de rencontrer des obstacles dans l'accomplissement de leurs activités courantes, et donc d'être confrontées à des situations de handicap, constituent la population visée par les plans d'action.

Il est possible de réduire, d'éliminer et même de prévenir des situations de handicap, malgré la persistance de la déficience ou de l'incapacité d'une personne. Il s'agit d'intervenir sur les facteurs environnementaux de manière à faciliter la réalisation de ses habitudes de vie.

Les services publics et leurs modes de prestation constituent des facteurs environnementaux importants pour tous les citoyens, dont les personnes ayant des incapacités. Les ministères, les organismes publics et les municipalités qui offrent de tels services peuvent, en agissant sur ces facteurs, amoindrir ou éliminer des situations de handicap et ainsi réduire les obstacles à l'intégration des personnes ayant des incapacités.

### **c) Les autres concepts importants**

Créer un environnement favorable à la participation sociale nécessite, de la part des organisations, des mesures raisonnables d'accessibilité ou d'adaptation. Ces mesures permettent d'agir sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le ou les secteur(s) d'activité relevant de leurs attributions.

Il n'existe pas de définition officielle ou reconnue de ce qu'est l'**accessibilité** pour les personnes handicapées au Québec. Le sens commun du terme est très large. Il fait référence à ce qui est accessible et à ce qu'une personne peut atteindre. 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 usagers<sup>6</sup> » et tient compte par le fait même des situations liées à toutes les incapacités

---

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

(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'y utiliser les services offerts et de participer, s'il y a lieu, aux activités qui y sont proposées. Les principaux buts visés par les normes d'accessibilité universelle sont la mise en place de mesures en vue d'accroître la sécurité, la facilité d'utilisation, le contrôle et l'accès, et ce pour les équipements, les biens, les lieux ou les services. L'abolition des marches d'escaliers est également prônée partout où cela est possible.

Outre l'aspect physique de l'environnement, la notion d'accessibilité universelle peut également s'appliquer à l'aspect social. Dans le cadre de l'élaboration et de l'implantation de programmes et de services, il s'agit d'y prévoir et d'y inclure, par exemple, des normes d'admissibilité, des mesures spécifiques ou des modalités de mise en œuvre permettant de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Appliqué au domaine des communications, le principe de l'accessibilité universelle implique des plans et des moyens de communication conçus pour desservir l'ensemble de la population en tenant compte des besoins spécifiques de chacun (service adapté à l'accueil, médias substitués et accès à l'information pour tous).

Le concept d'**adaptation** réfère quant à lui davantage à un processus qu'à un état ou une situation. C'est l'action d'adapter, ou encore d'augmenter l'accès à un environnement existant pour répondre aux besoins spécifiques d'une personne ayant des incapacités.



### **3. L'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action : des étapes menant à sa réalisation**

Diverses étapes peuvent être considérées en vue d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. La séquence qui suit résume celles d'une démarche type afin de se conformer à la Loi et d'atteindre les résultats escomptés. Elle est présentée à titre indicatif seulement et doit être adaptée au contexte propre à l'organisation.

#### **a) L'engagement de l'organisation**

Certains éléments peuvent favoriser l'efficacité de la démarche d'élaboration d'un plan d'action de même que sa mise en œuvre. C'est le cas lorsqu'on parle d'un engagement formel de l'organisation à vouloir réduire ou éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ses secteurs d'activité. Cet engagement peut inclure un énoncé portant sur la volonté de s'attaquer à ces obstacles et sur une affirmation des valeurs à la base des relations de l'organisation avec les citoyens, dont les personnes handicapées. Il peut aussi reprendre, si cela est pertinent, un élément déjà prévu dans une Déclaration de services aux citoyens.

#### **b) La nomination d'un coordonnateur de la démarche**

L'identification d'un coordonnateur du plan d'action de l'organisation constitue aussi l'un des premiers éléments importants à considérer dans la démarche. Son rôle consistera à piloter les étapes entourant l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi du plan d'action du ministère, de l'organisme public ou de la municipalité.

Bien que le choix de la personne idéale pour coordonner le plan d'action soit tributaire de plusieurs contraintes organisationnelles, les caractéristiques suivantes constituent des atouts en vue d'assumer les fonctions de coordonnateur :

- appartenir à un niveau hiérarchique suffisamment élevé pour insuffler l'action ;
- avoir une connaissance transversale des activités de l'organisation ;
- et surtout..., être disponible et volontaire pour assumer ces fonctions.

La connaissance des problématiques d'accessibilité ou d'adaptation des services touchant les personnes handicapées représente certes un avantage pour le coordonnateur éventuel du plan d'action, mais ne constitue pas un préalable essentiel. Par ailleurs, il faut être prudent lorsqu'on recourt aux services d'une ressource externe à l'organisation. Cela risque de placer la démarche d'élaboration du plan d'action sur une voie d'évitement, alors que l'intégration des personnes handicapées doit être une préoccupation partagée par tous et chacun.

#### Conseil n° 10

Être prudent lorsque l'organisation confie l'élaboration du plan d'action à une ressource externe.

Pour les ministères et les organismes publics, il est utile que la personne désignée comme coordonnateur du plan d'action soit la même personne que celle désignée pour occuper les fonctions de coordonnateur de services aux personnes handicapées, tel que requis par l'article 61.4 de la Loi. Dans ces milieux, tout comme dans les municipalités, les personnes oeuvrant dans le domaine de la planification sont généralement bien placées pour assumer de telles fonctions. Il peut être intéressant d'y localiser la coordination de la démarche durant les premières années pour en établir solidement les assises. Il sera ensuite toujours possible de faire autrement.

Il est judicieux de procéder à l'identification du coordonnateur du plan d'action dès le début de la démarche et de lui attribuer un mandat clair. La durée de ce mandat devrait normalement correspondre à celle du plan d'action. Certaines organisations préféreront effectuer la rotation du coordonnateur afin de partager la charge de travail relative à l'intégration des personnes handicapées. Il s'agit d'une pratique qui peut être dynamique et sensibilisante pour l'organisation. Dans tous les cas, il est souhaitable d'informer le personnel de cette nomination et de demander la collaboration des gens à l'égard de la réalisation du plan d'action.

#### Conseil n° 11

Envisager la rotation périodique du coordonnateur du plan d'action.

### **c) La création d'un groupe de travail**

Même si le coordonnateur possède une vaste connaissance des activités de l'organisation, il est peu probable qu'il dispose de toute l'expertise et de l'énergie nécessaire pour élaborer à lui seul le plan d'action. Pour cette raison, la création d'un groupe de travail spécifique en charge du plan d'action à l'égard des personnes handicapées représente une option intéressante à considérer pour toute organisation. Une telle façon de faire facilitera et décloisonnera toute la démarche. Elle améliorera à coup sûr la qualité des résultats. Le rôle du groupe de travail consistera à soutenir le coordonnateur pour une partie ou l'ensemble des étapes relatives au plan d'action et, en même temps, à faire de l'intégration des personnes handicapées une préoccupation organisationnelle.

#### **☞ Conseil n° 12**

Créer un groupe de travail spécifique en charge du plan d'action.

La composition du groupe de travail affecté au plan d'action peut varier d'une organisation à l'autre. Il est pertinent toutefois que les principaux services du ministère, de l'organisme public ou de la municipalité y soient représentés, par exemple les loisirs, les travaux publics, la sécurité publique, le soutien à la gestion, etc. Il en va de même pour les différentes catégories d'emploi, c'est-à-dire les gestionnaires, les professionnels, les fonctionnaires, les ouvriers, etc. La contribution de personnes handicapées, de leurs proches ou de leurs représentants au groupe de travail s'avère aussi profitable, tant à titre de clients ou d'usagers que de partenaires ou d'employés. Il est important de tenir compte dans ce contexte de leurs besoins particuliers, par exemple en ce qui concerne l'accessibilité des lieux ou des documents. L'Office peut fournir au besoin les coordonnées de groupes représentant les personnes handicapées.

La durée de vie du groupe de travail peut être temporaire ou permanente. Dans la seconde optique, il est intéressant de renouveler périodiquement les membres de façon à permettre à la contribution de différentes personnes. L'organisation pourrait, par exemple, renommer annuellement la moitié des membres de l'équipe et conserver les autres de façon à assurer une certaine continuité. Enfin, tout comme c'est le cas pour le

coordonnateur, le mandat du groupe de travail devrait être connu dans l'organisation. À cet égard, il est utile d'en faire l'annonce, voire la promotion, afin de susciter la participation et les échanges concernant l'intégration des personnes handicapées.

**👉 Conseil n° 13**

Renouveler périodiquement une partie des membres du groupe de travail en charge du plan d'action.

**d) L'élaboration d'un plan de travail**

La première tâche du coordonnateur de la démarche et du groupe de travail, s'il y a lieu, consistera à élaborer un plan précis des travaux menant à la mise en œuvre d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans l'organisation. Pour être efficace, ce plan de travail devra essentiellement répondre aux questions suivantes : qui fait quoi, quand, comment, pourquoi et en vue d'obtenir quels résultats? L'exercice permettra de désigner les responsables et de déterminer les étapes, l'échéancier, les moyens requis, les objectifs et les résultats attendus tout au long du processus.

**👉 Conseil n° 14**

Établir un plan de travail précis avec des responsables, des étapes, un échéancier, des moyens, des objectifs et des résultats à livrer.

**🔧 Outil n° 1**

**Contenu d'un plan de travail**

<u>Qui?</u>	<u>Quoi?</u>	<u>Quand?</u>	<u>Comment?</u>	<u>Pourquoi?</u>	<u>Quels résultats?</u>
<b>Responsables</b>	<b>Étapes</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Moyens</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Livrables</b>

Le contenu du plan de travail peut varier selon le contexte propre à chaque organisation. Par ailleurs, la séquence pourrait ne pas être la même parce que la méthode de travail retenue diffère de celle suggérée. Quoiqu'il en soit, les diverses étapes à franchir afin de mettre en œuvre un plan d'action devraient globalement correspondre à celles qui suivent.

<b>Les étapes du plan d'action à l'égard des personnes handicapées</b>
1. Tracer un portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités
2. Identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées
3. Prioriser les obstacles
4. Revoir les mesures prises au cours de l'année qui se termine
5. Identifier les mesures envisagées pour l'année qui vient
6. Planifier les actions à réaliser
7. Rédiger le projet de plan d'action
8. Adopter le plan d'action
9. Publier et diffuser le plan d'action
10. Mettre en œuvre le plan d'action et en assurer le suivi

La réalisation d'un plan de travail complet devrait normalement s'échelonner sur une période d'une année, puisque ce laps de temps correspond à celui sur lequel doit porter le plan d'action à l'égard des personnes handicapées selon la législation en vigueur.

#### **e) Tracer un portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité**

L'objectif ultime du plan d'action étant de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le ou les secteur(s) d'activité relevant des attributions de l'organisation, il devient nécessaire au préalable d'en tracer un portrait. Il ne s'agit pas ici de décrire en détail toutes les opérations, mais seulement les éléments permettant de présenter efficacement l'organisation. Elle constitue l'environnement dans lequel des personnes handicapées sont susceptibles de se retrouver afin de réaliser l'une ou l'autre de leurs habitudes de vie.

Il existe plusieurs façons de brosser le portrait de l'organisation et de ses activités. Lors de cet exercice, il est important de circonscrire à la fois les activités principales et les activités accessoires, et ce, à travers leurs aspects sociaux et physiques. Cet examen sera utile car il contribuera à dépister les besoins d'accessibilité et d'adaptation des personnes handicapées partout où ils peuvent se manifester, lorsqu'elles utilisent les services de l'organisation.

### ☞ Conseil n° 15

Brosser un portrait concis résumant les activités de l'organisation à travers leurs aspects sociaux et physiques afin de faciliter le reste de la démarche.

Un ministère ou un organisme public se concentre principalement sur un ou quelques grand(s) secteur(s) d'activité, par exemple le transport, l'éducation, l'emploi, le logement, la santé, les services sociaux, la culture ou le tourisme. Dans ces cas, le plan d'action peut aussi avoir une portée sur le ou les réseau(x) relevant de leurs attributions. Pour une municipalité, plusieurs secteurs sont habituellement couverts, par exemple les travaux publics, la sécurité publique, les loisirs et la culture, l'urbanisme, les activités communautaires, le Greffe et la Cour municipale.

Par ailleurs, un certain nombre d'activités accessoires accompagnent les activités dites principales d'une organisation dans son ou ses grand(s) secteur(s) d'intervention. Il s'agit par exemple des communications, des affaires juridiques, du soutien à la gestion (ressources humaines, ressources matérielles, ressources financières, informatique, etc.) et de la planification. Il est souhaitable d'identifier ces autres domaines d'activité qui façonnent également l'organisation. Peu importe la définition donnée à « secteur d'activité », ou la distinction entre ce qui est principal ou accessoire, l'important est de déterminer les différents champs d'intervention du ministère, de l'organisme public ou de la municipalité.

### ✓ Exemple n° 1

#### **Secteurs d'activité**

Les activités dites principales

- Transport, éducation, travaux publics, loisirs et culture

Les activités dites accessoires

- Communications, ressources humaines, ressources matérielles, planification

Les activités de l'organisation dans les divers secteurs forment l'environnement d'accueil éventuel des personnes handicapées. Elles revêtent à la fois un caractère social et un caractère physique à la vue des individus. Les aspects sociaux font

référence aux modes de fonctionnement qui caractérisent l'organisation ainsi qu'aux interactions ou aux relations entre acteurs. Ils s'expriment à travers des éléments, tels que :

- les lois, les politiques, les normes et les règlements ;
- les programmes et les services offerts ;
- les interactions entre le personnel, les clientèles et les partenaires impliqués.

Les aspects physiques des activités comprennent les éléments naturels et artificiels de l'environnement qu'offre l'organisation aux personnes, soit des facteurs tels que :

- les bâtiments occupés et leurs composantes ;
- les biens et les équipements utilisés ;
- le territoire impliqué et les aménagements réalisés ;
- les moyens de communication préconisés.

#### ✓ Exemple n° 2

Éléments types des **aspects sociaux** des activités de l'organisation

- lois, politiques, normes, règlements
- programmes et services
- interactions entre le personnel, les clientèles et les partenaires

Éléments types des **aspects physiques** des activités de l'organisation

- bâtiments et composantes (accessibilité des lieux)
  - stationnements, accès, ascenseurs, aires de circulation, aires de travail, aires de repos, salles de toilette, etc.
- biens et équipements (technologies)
  - mobiliers, appareils, équipements électriques ou électroniques incluant téléphones et ordinateurs, vêtements, matériaux, meubles, équipements de sports et de loisirs, signaux sonores, outils véhicules, etc.
- territoire et aménagements<sup>1</sup>
  - trottoirs, bateaux pavés, places publiques, parcs, routes, aéroports, etc.
- moyens de communication
  - documents imprimés et audio-visuels, sites Internet, affiches, babillards, pictogrammes, etc.

1. Cette rubrique est pertinente seulement pour les organisations qui interviennent physiquement sur le territoire (ex. : municipalités, organismes de transport et de loisirs, etc.).

Ce sont sur ces caractéristiques sociales et physiques que doit porter le portrait de l'organisation dans ses secteurs d'activité. Elles représentent autant d'éléments pouvant receler potentiellement des obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Il est important de cibler les facteurs actuels et potentiels, c'est-à-dire

ceux touchant déjà des personnes handicapées ou pouvant en affecter d'autres éventuellement, que ce soit à titre de clients, d'employés, de partenaires, etc.

Afin de faciliter l'opération, une des meilleures façons de procéder est de fonctionner systématiquement, en répartissant le travail de description et en recourant à l'expertise des personnes impliquées dans les opérations. Il n'est pas nécessaire de rédiger un texte, l'utilisation de tableaux sera moins laborieuse et plus efficace à ce stade.

#### **Conseil n° 16**

Privilégier le format tableau plutôt que le format texte pour simplifier le travail de description de l'organisation et en faciliter la compréhension.

Le coordonnateur du plan d'action ou le groupe de travail identifie premièrement les secteurs d'activité de l'organisation. L'organigramme peut être utile à cet égard. Les membres du groupe de travail ou les divers services sont ensuite mis à contribution afin de faire la liste des éléments propres à chacun des secteurs d'activité, de manière à reconstituer schématiquement l'univers social et physique de l'organisation.

La simple identification des éléments propres aux différents secteurs d'activité peut constituer en soi une opération exigeante pour une grande organisation. Pour cette raison, il vaut mieux procéder graduellement, fixer des échéanciers et effectuer des regroupements partout où cela possible, par exemple en ce qui a trait aux bâtiments utilisés pour un certain nombre de secteurs. Encore là, il n'est pas nécessaire de faire de longues descriptions mais de bien présenter l'étendue et la teneur des activités de l'organisation. Des tableaux similaires à ceux qui suivent pourraient être utiles en vue de procéder à une telle opération.

**✂ Outil n° 2**

<b>Organisation X – portrait des activités – aspects sociaux</b>				
Secteurs d'activité	Lois, politiques, normes et règlements	Programmes ou services offerts	Personnel, clientèle et partenaires	
<b>Activités principales</b>				
Secteur Y				
<b>Activités accessoires</b>				
Secteur Z				
<b>Organisation X – portrait des activités – aspects physiques</b>				
Secteurs d'activité	Bâtiments et composantes	Biens et équipements	Territoire et aménagements	Moyens de communications
<b>Activités principales</b>				
Secteur Y				
<b>Activités accessoires</b>				
Secteur Z				

Le portrait de l'organisation ne sera peut être pas complet dès le premier exercice. Il pourra s'améliorer et se préciser au fil des années, à mesure que seront faits des efforts d'investigation et d'intervention. Une fois l'inventaire effectué, une courte description des activités de l'organisation peut être rédigée et insérée dans le plan d'action accompagnée de tableaux. Le groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action peut également y être présenté.

**👉 Conseil n° 17**

Procéder graduellement et faire des regroupements en vue de dresser peu à peu un portrait complet des aspects sociaux et physiques des activités de l'organisation.

**f) Identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées**

Le portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité constitue la toile de fond pour entamer une étape cruciale de l'élaboration du plan d'action, soit l'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Ce travail en est un d'enquête. Il consiste à dépister les éléments pouvant entraver la réalisation des habitudes de vie des personnes handicapées lorsqu'elles interagissent avec l'organisation.

La section précédente montre que la notion d'obstacle à l'intégration va bien au-delà de la question de l'accessibilité physique. Les obstacles peuvent se retrouver à peu près partout dans l'organisation, tant dans son univers social (lois, politiques, normes, règlements, programmes, services ou interactions entre acteurs) que sous l'aspect

physique (bâtiments et composantes, technologies, territoire et aménagements, moyens de communication). Les tableaux qui suivent fournissent des exemples d'obstacles relevés dans des plans d'action à l'égard des personnes handicapées déjà produits.

<b>✘ Exemple n° 3</b>
<b>Obstacles sociaux</b>
Le ministère n'a pas, à l'intérieur de sa politique d'accueil et de renseignements, d'orientations concernant les services offerts aux personnes handicapées.
Le service de renseignements généraux de la Ville n'est pas en mesure d'indiquer les ressources communautaires spécifiques pour les citoyens handicapés sur son territoire.
Le personnel du service à la clientèle ne connaît pas les besoins spécifiques des personnes handicapées.

<b>✘ Exemple n° 4</b>
<b>Obstacles physiques</b>
Notre organisme ne dispose pas des informations pertinentes en ce moment lui permettant de juger de l'accessibilité des locaux de ses bureaux régionaux.
Le mobilier des postes d'accueil n'est pas adapté pour recevoir les personnes à mobilité réduite.
L'état actuel du pavé des passages piétonniers au centre-ville est susceptible de provoquer des chutes pour les personnes ayant une incapacité visuelle.
Le site Internet n'est pas conforme aux normes du Web Accessibility Initiative (WAI) <sup>1</sup> .

1. Il est possible d'obtenir plus d'information sur le sujet en consultant le site [www.w3.org.wai](http://www.w3.org/wai).

Les méthodes courantes de recherche et d'intervention (remue-méninges, questionnaire, sondage, étude des plaintes, groupe de consultation, etc.) constituent pour l'essentiel les outils disponibles à l'heure actuelle afin d'identifier les obstacles à l'intégration. Ceci étant dit, le modèle explicatif du processus de production du handicap fournit des pistes intéressantes à cet égard. Il amène à conclure que deux marches à suivre sont possibles, soit l'approche déductive ou l'approche inductive.

L'approche déductive consiste à identifier les obstacles à l'intégration à partir de l'analyse de l'environnement qu'offre l'organisation aux personnes handicapées. Elle fonctionne, comme son nom l'indique, au moyen de déductions successives en partant du général et en allant vers le spécifique. À partir du portrait des différents éléments qui composent l'univers social et physique de l'organisation, on tente de dépister ceux pouvant potentiellement présenter des obstacles à l'intégration et ainsi créer des

situations de handicap. Les trois questions clés qui suivent permettent de progresser selon cette approche.

<b>🔧 Outil n° 3</b>
<b>Questions clés de l'approche déductive</b>
Quels sont les éléments de l'environnement social et physique de l'organisation susceptibles de toucher des personnes handicapées? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ex : règlement a, programme b, personnel c, bâtiment d, etc.</li> </ul>
Des mesures sont-elles prévues afin de rendre ces éléments accessibles aux personnes ayant différents types d'incapacité? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ex : accommodement, assouplissement, formation, ascenseur, etc.</li> </ul>
Quels sont les éléments parmi ceux recensés qui peuvent constituer des obstacles à l'intégration des personnes handicapées?

L'approche inductive opère de façon inverse. Elle consiste à identifier les obstacles à l'intégration à partir de l'analyse des habitudes de vie que les personnes handicapées tentent de réaliser lorsqu'elles entrent en contact avec l'organisation. Cette approche opère au moyen d'inductions, comme l'indique son appellation, et elle chemine du spécifique au général. Il s'agit de cerner, à partir des habitudes de vie des personnes, lesquelles risquent de ne pouvoir se réaliser faute de mesures d'accessibilité ou d'adaptation adéquates. Ces personnes peuvent être des clients, des employés, des partenaires, des administrateurs ou autres qui souhaitent s'informer, participer, bénéficier de services, travailler, etc. Les quatre questions clés suivantes facilitent le cheminement d'une telle approche.

<b>🔧 Outil n° 4</b>
<b>Questions clés de l'approche inductive</b>
Quelles sont les habitudes de vie que les personnes handicapées tentent de réaliser dans les secteurs d'activité relevant des attributions de l'organisation à titre de clients, d'employés, de partenaires? <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ex. : s'informer, participer, bénéficier de services, travailler, circuler, etc.</li> </ul>
Parmi ces habitudes de vie, lesquelles risquent de ne pouvoir se réaliser faute de mesures d'accessibilité ou d'adaptation adéquates? <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ex. : s'informer, travailler, etc.</li> </ul>
Quels sont les éléments de l'environnement social et physique de l'organisation susceptibles d'être impliqués lors de la réalisation de ces habitudes de vie?
Ces éléments peuvent-ils receler des obstacles à l'intégration pour les personnes ayant

différents types d'incapacité?

En théorie, les deux approches proposées devraient produire des résultats similaires. Il s'agit de choisir celle qui convient le mieux à l'organisation selon ses particularités ou de recourir à une combinaison des deux méthodes. Par ailleurs, il est toujours possible de procéder autrement. Le coordonnateur et le groupe de travail, s'il y a lieu, sont les mieux placés pour aviser en cette matière compte tenu du contexte et des possibilités qu'offre l'organisation. Dans tous les cas, il est judicieux de préciser, dans le plan d'action, l'approche retenue pour identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, afin de permettre au public de juger de la rigueur de la démarche. Il ne s'agit pas de faire une analyse exhaustive de tous les obstacles dès le premier exercice, mais d'instaurer un processus continu dans l'organisation.

#### **Conseil n° 18**

Considérer l'identification des obstacles à l'intégration comme un processus continu d'enquête à instaurer dans l'organisation.

Il est important de se rappeler que peu importe l'approche privilégiée, il existe de multiples sources d'information pouvant être consultées durant l'identification des obstacles, notamment les groupes d'acteurs clés (personnel, clients, partenaires, etc.), les rapports déjà réalisés, les plaintes, les documents de référence<sup>7</sup>, les organismes et les ressources spécialisées, les associations de personnes handicapées, etc. Avant d'entreprendre toute consultation, il faut s'assurer que les personnes consultées soient compétentes par rapport à la cible visée et disposées à fournir une information de qualité. Plus la démarche sera structurée et participative, plus elle devrait permettre à l'organisation d'identifier les véritables obstacles à l'intégration et donner des résultats satisfaisants.

---

<sup>7</sup> Le *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux ; Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, produit en mars 2005 et disponible au [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca), contient dans sa bibliographie une liste de références, de jugements et de liens Internet pertinents.

### Conseil n° 19

Consulter les groupes d'acteurs clés, l'information déjà disponible, les organismes spécialisés ou les associations de personnes handicapées pour faciliter l'identification des obstacles.

Le coordonnateur et le groupe de travail, s'il y a lieu, sont chargés de faire une synthèse des données recueillies sur les obstacles à l'intégration. Il est conseillé d'utiliser le format tableau dans le plan d'action afin d'en faire état, car il est habituellement beaucoup plus efficace pour présenter ce type d'information. Un court texte résumant les faits saillants s'avère souvent pertinent.

#### **g) Prioriser les obstacles**

Le nombre d'obstacles recensés pouvant être élevé à la suite des efforts d'investigation, l'organisation aura avantage à déterminer ceux sur lesquels elle choisira de travailler en priorité durant la prochaine année. Il y a plusieurs façons de procéder pour ce faire, allant d'un simple échange sur les éléments significatifs à des techniques plus poussées de priorisation. Le mieux est de se doter d'une méthode rigoureuse permettant de concilier les exigences et les contraintes de l'organisation avec les besoins d'accessibilité et d'adaptation.

### Conseil n° 20

Doter l'organisation d'une méthode rigoureuse de priorisation des obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Afin de parvenir à prioriser les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, un cheminement type composé de cinq phases est présenté dans le tableau qui suit.

<b>Priorisation des obstacles à l'intégration</b>
1. Établir des critères de priorisation
2. Pondérer les critères
3. Pondérer les obstacles à l'intégration
4. Fixer les priorités
5. Faire approuver l'évaluation

L'établissement de critères constitue le premier geste à poser en vue de prioriser les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Il existe à cet égard une panoplie de critères utilisables. La meilleure façon de les choisir est de procéder à une séance de remue-méninges en groupe. À titre d'information, les critères qui semblent les plus utilisés dans les plans d'action déposés jusqu'à présent sont la fréquence du besoin ou du problème, la faisabilité technique ou technologique d'une solution éventuelle, son coût, son efficacité ainsi que la rapidité d'intervention. Par ailleurs, d'autres considérations peuvent entrer en ligne de compte, par exemple, l'urgence d'agir résultant d'une problématique particulière.

<b>✓ Exemple n° 5</b>
<b>Critères de priorisation des obstacles à l'intégration</b>
Fréquence du besoin (ou occurrence du problème)
Faisabilité technique ou technologique (d'une solution éventuelle)
Coût (de la solution éventuelle)
Efficacité (de la solution éventuelle)
Rapidité (de l'intervention)

Une fois les critères établis, il est utile de les pondérer en groupe afin de leur accorder un degré d'importance relative pour l'organisation. Le même exercice peut être réalisé pour les obstacles à l'intégration. Afin de franchir ces étapes objectivement, il est possible de faire appel aux méthodes quantitatives qui permettent d'abord de hiérarchiser les critères et les obstacles tour à tour, puis de fixer les priorités d'intervention.

Compte tenu de leur connaissance du dossier, le coordonnateur et le groupe de travail, s'il y a lieu, sont les mieux placés pour réaliser l'exercice de priorisation. Il est toutefois suggéré à ce stade d'informer l'équipe de direction de l'organisation de l'appréciation réalisée avant de passer aux étapes subséquentes. Si elle n'est pas directement impliquée dans l'élaboration du plan d'action, cette opération aura l'avantage de sensibiliser l'équipe de direction au dossier de l'intégration des personnes handicapées et lui rappellera l'adoption à venir d'un nouveau plan avec les implications potentielles qu'il comporte.

## Conseil n° 21

Informez l'équipe de direction de l'organisation des résultats de la priorisation des obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Évidemment, il est judicieux de présenter, dans le plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la méthode qui a été utilisée par l'organisation pour effectuer le choix de ses priorités. Elle constitue un gage de transparence pour le public ; elle lui permet de comprendre la logique d'intervention et les contraintes, puis de juger de la pertinence des obstacles sélectionnés.

### **h) Revoir les mesures prises au cours de l'année qui se termine**

À ce stade du cheminement, l'organisation devrait disposer d'un portrait assez précis des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ses différents secteurs d'activité ainsi que des zones prioritaires d'intervention à privilégier. C'est le moment idéal pour faire la revue des mesures de l'année précédente, en l'occurrence de tracer le bilan de ses réalisations.

### **Nouvelle organisation assujettie - existante ou créée**

Il va de soi qu'une organisation qui en est à son premier plan d'action ne peut décrire les mesures prises l'année précédente. Cependant, cette organisation a sans doute déjà mis en place des mesures d'accessibilité ou d'adaptation au cours des dernières années. Il est suggéré d'en faire état dans le document, sauf s'il s'agit bien sûr d'une toute nouvelle organisation. Dans cette dernière situation, il existe probablement des dispositions de base touchant les personnes handicapées. Il est proposé de les résumer.

### **Organisation déjà assujettie - nouveau plan d'action**

Dans le contexte de la production d'un second plan d'action auquel est soumise la majorité des organisations, la Loi prévoit qu'il faut décrire les mesures prises au cours de l'année qui se termine afin de réduire les obstacles à l'intégration des personnes

handicapées. Ce travail devrait normalement consister à reprendre les diverses mesures, à rendre compte des résultats obtenus au regard de celles-ci, puis finalement à définir les suites à donner. Par ailleurs, il serait aussi opportun de faire le parallèle entre le bilan des réalisations et les nouvelles informations issues du dernier exercice sur les obstacles à l'intégration, ce qui permettra de porter un jugement critique sur les actions déjà entreprises.

Il se peut qu'afin de respecter l'échéance de production et d'adoption du nouveau plan d'action, il ne soit pas possible de livrer tous les résultats de la dernière année. Il est préférable, dans un tel cas, de se limiter aux renseignements disponibles, par exemple ceux couvrant trois trimestres seulement, et de fournir le reste des informations dans le plan d'action subséquent. Cette situation ne toucherait toutefois qu'un très petit nombre d'organisations, si l'on se fie à celles l'ayant rapportée à l'Office.

Il revient au coordonnateur du plan d'action et au groupe de travail, s'il y a lieu, de produire le bilan des réalisations passées. Il faudra consulter les différents secteurs de l'organisation impliqués afin d'obtenir les renseignements pertinents. Il n'est pas nécessaire de s'attarder trop longuement sur les mesures de l'année qui se termine dans le plan d'action. Un tableau présentant les obstacles, les mesures, les objectifs, les indicateurs, les résultats et les suites à donner, de même qu'un court texte décrivant les faits saillants, sont amplement suffisants pour faire le point et remettre les initiatives en perspective.

<b>🔧 Outil n° 5</b>					
<b>Bilan des mesures de l'année qui se termine</b>					
<b>Obstacles</b>	<b>Mesures</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Résultats</b>	<b>Suites à donner</b>

**i) Déterminer les mesures envisagées pour l'année qui vient**

L'étape qui consiste à décrire les mesures pour l'année qui vient constitue le cœur de la contribution de l'organisation à l'intégration des personnes handicapées. Il s'agit de déterminer, pour chaque obstacle prioritaire retenu, les actions concrètes envisagées pour le réduire ou l'éliminer. Avant de déterminer les mesures les plus pertinentes à

prendre, il est utile de connaître les besoins courants d'accessibilité ou d'adaptation reliés aux principales catégories d'incapacité. Le *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux*, produit par l'Office en mars 2005 et disponible sur son site Internet, a été élaboré en vue de faciliter le choix des mesures. Il est très important de mentionner que ce guide contient surtout des initiatives en lien avec l'environnement physique des personnes handicapées. De telles actions se situent la plupart du temps en aval de celles qui visent l'environnement social. C'est, par exemple, grâce à des dispositions inscrites dans les codes nationaux du bâtiment qu'il existe aujourd'hui des rampes d'accès dans la très grande majorité des édifices publics. C'est aussi parce que des politiques d'accès aux documents publics existent que ces derniers sont maintenant plus facilement accessibles pour certaines personnes. Dans toutes les situations, il est souhaitable d'examiner l'opportunité de mesures autant dans l'univers social que physique de l'organisation.

Par ailleurs, il est utile d'avoir recours à des ressources spécialisées qui peuvent aider les organisations à développer ou à mettre en œuvre des mesures ou, plus simplement les informer. La consultation de plusieurs sites Internet procure aussi des informations pertinentes. Le guide précédemment cité contient des références à ce sujet et plusieurs autres renseignements connexes.

En matière d'intégration des personnes handicapées, plusieurs obstacles peuvent être aisément et rapidement amoindris ou éliminés. D'autres nécessiteront beaucoup d'énergie et mobiliseront des ressources plus importantes. Des efforts constants permettront d'atteindre les objectifs de réduction et d'élimination des obstacles existants, et même de prévenir l'apparition de nouveaux freins à l'intégration.

En ce qui a trait à l'environnement social, les ministères et organismes publics peuvent inclure à titre de mesure dans leur plan d'action, par exemple, l'inscription dans leur « Déclaration de services aux citoyens » de leur engagement à réduire de façon significative les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité relevant de leurs attributions. Ils ont aussi, tout comme les municipalités, la possibilité d'élaborer des mesures d'accessibilité en matière d'acquisition et de location

de biens et services. Ainsi, l'organisation peut, entre autres, se réserver le droit d'accepter l'offre la plus avantageuse en cette matière, prévoir une condition d'évaluation des risques pour la santé ou favoriser le recours aux entreprises adaptées pour conclure des contrats de services, tout en tenant compte des autres critères usuels. Une organisation gère différents programmes ; il y a peut-être lieu de mieux tenir compte des besoins des personnes handicapées à l'intérieur de ceux-ci en ajoutant des critères, en prévoyant de nouvelles dispositions, etc. D'autre part, il peut être pertinent de développer les services touchant directement les personnes handicapées afin d'augmenter leur participation sociale, notamment dans les villes qui interviennent dans le secteur communautaire. Enfin, des activités de formation et de sensibilisation de certains groupes d'employés aux différentes caractéristiques des personnes handicapées peuvent être prévues.

En terme d'environnement physique, une série de mesures potentielles peuvent être intégrées au plan d'action d'une organisation. Dans le cas des bâtiments et de leurs composantes, la première étape consiste à vérifier si les édifices occupés sont conformes aux normes de conception sans obstacles du *Code de construction* adopté en 2000 (section 3.8). Ce sont ces normes d'accessibilité qui prévalent pour les bâtiments publics conçus et construits après cette date, où encore lorsqu'il y a transformation majeure. L'outil qui suit résume les principales exigences en vigueur. Il serait également pertinent que l'organisation fasse un examen des fournitures, du mobilier, des appareils et des équipements qu'elle utilise ou qu'elle s'apprête à acquérir afin qu'ils répondent aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées. Finalement, les municipalités pourraient passer en revue les aménagements de leur territoire afin de vérifier s'ils correspondent aux nouvelles pratiques en vigueur. Elles peuvent également, comme les ministères et organismes publics, prendre des dispositions pour s'assurer que leurs moyens de communication, tels que les documents et sites Internet, soient accessibles au plus grand nombre de personnes<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) a réalisé récemment, en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et des Régions (MAMR) et d'autres partenaires le document *Site Web municipal, Guide pratique, À l'intention des élus et des gestionnaires des municipalités du Québec*. Ce document aide les municipalités à développer leur (...)

**✖ Outil n° 6****Principales normes d'accessibilité des bâtiments**

<b>Catégories</b>	<b>Aperçu des exigences du <i>Code de construction</i></b>
Stationnement	Aires de stationnement réservées situées près de l'entrée ayant les bonnes dimensions et bien signalisées, bateaux trottoirs, protection contre les intempéries
Entrées et vestibules	Accès sans obstacle à la voie publique, entrées et vestibules de dimensions adéquates, entretien durant l'hiver, mécanismes d'ouverture automatique des portes, rampes d'accès au bâtiment
Circulation intérieure	Commandes accessibles, corridors dégagés de dimensions adéquates, parcours sans obstacles, salles de toilette accessibles
Sécurité incendie	Plan tenant compte des personnes ayant des incapacités
Autres normes	Ascenseurs munis d'un synthétiseur vocal, de signaux sonores et comportant des caractères en braille, comptoirs de service avec section sans obstacles, fontaines sans obstacles, escaliers ayant des surfaces antidérapantes et munis de bandes contrastantes, rampes d'accès ayant une pente adéquate avec des surfaces antidérapantes, des mains courantes continues et garde-corps, salles de toilette de dimensions adéquates et lavabos sans obstacles, signalisation des emplacements accessibles à l'aide de pictogrammes

Parmi les mesures simples et peu coûteuses, l'organisation peut penser par exemple à laisser les corridors libres de tout objet afin de permettre la circulation en fauteuil roulant ; à abaisser, pour les personnes de petite taille, les babillards servant à la diffusion d'informations pour le personnel ou le public ; à regrouper le mobilier d'un local dans un espace délimité afin de faciliter le repérage des lieux pour les personnes ayant une incapacité visuelle ; à s'assurer que les locaux possèdent un éclairage approprié ; à munir les portes et murs vitrés de bandes contrastantes ou encore à éviter les surcharges auditives, entre autres, la musique d'ambiance trop forte.

Les deux tableaux qui suivent montrent des exemples de mesures pouvant faire l'objet du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, et ce, tout autant dans l'univers social que physique de l'organisation. Ces initiatives ont été tirées de plans déposés dans le cadre du premier exercice annuel. Enfin, des personnes-ressources sont disponibles à l'Office pour soutenir la démarche ; leurs coordonnées se trouvent à l'annexe D du présent document.

---

(suite)

site Internet. Il est disponible au [www.mamr.gouv.qc.ca/publications/obse\\_muni/web\\_municipal\\_guide\\_pratique.pdf](http://www.mamr.gouv.qc.ca/publications/obse_muni/web_municipal_guide_pratique.pdf).

## ✓ Exemple n° 6

Mesures d'accessibilité ou d'adaptation reliées à des obstacles sociaux	
Éléments types	Mesures
Lois, politiques, normes, règlements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le ministère des Affaires municipales et des Régions prévoit inclure à sa politique d'accueil et de renseignements des orientations spécifiques quant aux services offerts aux personnes handicapées.</li> <li>Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine élaborera sa nouvelle Déclaration de services aux citoyens en inscrivant des engagements à l'égard des personnes handicapées.</li> <li>Le ministère des Finances évaluera, pour tous ses locaux, les protocoles d'évacuation d'urgence visant le personnel et les visiteurs ayant besoin d'aide.</li> <li>La Commission de la construction du Québec concevra une politique interne d'intégration à l'emploi des personnes handicapées.</li> <li>La Commission de la santé et de la sécurité du travail intégrera à sa politique et à ses règles administratives en matière d'acquisition de biens et services des dispositions favorisant l'accessibilité de ces derniers pour les personnes handicapées.</li> </ul>
Programmes et services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport mettra en place une ligne téléphonique sans frais réservée au Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes handicapées à l'Aide financière aux études.</li> <li>Bibliothèque et Archives nationales du Québec augmentera le nombre de titres disponibles dans la section « Actualités et nouveautés » au Service québécois du livre adapté.</li> <li>La Ville de Trois-Rivières a publié le <i>Guide du citoyen handicapé</i> répertoriant les services et les ressources à la disposition des citoyens handicapés.</li> <li>La Ville de Terrebonne développera, à l'intérieur de son programme de soutien aux organismes communautaires, un volet visant à soutenir l'aménagement des infrastructures pour les personnes handicapées.</li> <li>La Ville de Chambly tracera un portrait des besoins de ses résidents ayant des incapacités.</li> </ul>
Interactions entre le personnel, les clientèles et les partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay Lac-Saint-Jean évaluera les besoins de formation du personnel concernant l'accueil des personnes handicapées.</li> <li>Le Registraire des entreprises sensibilisera le personnel concerné à l'utilisation de stratégies favorisant la compréhension des personnes malentendantes.</li> <li>Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation tiendra annuellement une activité de sensibilisation pour les gestionnaires et le personnel dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.</li> <li>Le ministère du Travail sensibilisera et formera son personnel de première ligne aux modes de communication requis afin de répondre adéquatement aux besoins de certaines personnes handicapées.</li> <li>La Caisse de dépôt et placement du Québec organisera des sessions de sensibilisation sur les pratiques d'accueil des personnes ayant des incapacités pour son personnel.</li> <li>La Ville de Val-d'Or entend créer un comité permanent sur l'intégration des personnes ayant des incapacités.</li> </ul>

## ✓ Exemple n° 7

Mesures d'accessibilité ou d'adaptation reliées à des obstacles physiques	
Éléments types	Mesures
Bâtiments et composantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investissement Québec visitera 50 % de ses centres d'affaires en région cette année afin d'évaluer l'accessibilité des lieux.</li> <li>• La Régie de l'assurance maladie du Québec procédera à l'installation d'ouvre-portes automatiques pour faciliter l'accès à certains de ses locaux.</li> <li>• La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances procédera à un réaménagement de ses espaces de travail afin notamment d'assurer le respect des normes applicables à la largeur des corridors.</li> <li>• La Ville de Rimouski installera un ascenseur à son centre civique au moment des travaux de rénovation prévus en 2006.</li> </ul>
Biens et équipements utilisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles procédera à l'acquisition et à l'installation d'un télécopieur pour son Service des renseignements généraux.</li> <li>• L'Agence de la santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches entend installer un système permettant la transcription écrite des allocutions ou l'utilisation de casques d'écoute pour les rencontres publiques de son conseil d'administration.</li> <li>• La Commission des normes du travail adaptera les postes de travail de son personnel ayant des incapacités soit par l'ajustement du mobilier ou par l'achat de mobilier spécial si nécessaire.</li> <li>• Le Centre de recherche industrielle du Québec aménagera ses postes d'accueil pour pouvoir recevoir des visiteurs en fauteuil roulant.</li> </ul>
Aménagements du territoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Ville de Repentigny uniformisera les minuteriers et améliorera le marquage au sol de ses passages piétonniers.</li> <li>• La Ville de Granby prévoit aménager des pentes inclinées afin d'améliorer l'accessibilité de certains stationnements sur rue.</li> <li>• La Ville de Beloeil installera des panneaux de signalisation conformes au Règlement sur la signalisation routière dans les zones de stationnements réservés.</li> <li>• La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu prévoit permettre l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite à la bande du canal de Chambly en partenariat avec Parcs Canada.</li> </ul>
Moyens de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale produira, en médias substituts, les documents d'information générale sur son offre de services dans les secteurs des services publics d'emploi, de la solidarité sociale, de l'assurance parentale de même que dans celui du soutien à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.</li> <li>• Le ministère du Conseil exécutif présentera les messages audiovisuels livrés par le premier ministre à l'occasion d'événements annuels destinés au grand public avec du sous-titrage.</li> <li>• La Commission de l'équité salariale souhaite rendre son site Internet accessible à l'ensemble des personnes handicapées en intégrant les règles du Web Accessibility Initiative.</li> <li>• Le Conseil du statut de la femme fournira sur demande de la part des personnes handicapées le fichier électronique de ses publications.</li> <li>• La Commission de la santé et de la sécurité du travail convertira en format audio certaines publications informant la clientèle de ses droits et des services offerts et verra à leur diffusion.</li> </ul>

Le coordonnateur et le groupe de travail en charge du plan d'action sont les mieux placés pour déterminer en bout de ligne les mesures pour l'année qui vient. Il est toutefois essentiel de consulter les différentes unités administratives impliquées avant d'inscrire définitivement ces mesures dans les engagements. Cela permettra d'échanger sur l'opportunité des initiatives et de susciter l'adhésion autour de celles-ci.

Le personnel de l'organisation, à commencer par les gestionnaires, doit se mobiliser afin de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et pour ce faire, il doit être impliqué dans toutes les grandes étapes du processus.

**☞ Conseil n° 22**

Éviter de prendre des mesures de réduction des obstacles à l'intégration des personnes handicapées sans consulter les unités administratives impliquées.

**j) Planifier les actions à réaliser**

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées ne sera pas complet s'il ne planifie pas au moins sommairement les actions qui doivent être réalisées à l'intérieur de l'année qui vient. Cette planification permettra d'identifier les responsables des mesures, de fixer les échéances, de déterminer les moyens et ressources nécessaires ainsi que d'établir les indicateurs permettant de mesurer les résultats.

**✂ Outil n° 7**

**Planification des mesures**

<u>Qui?</u>		<u>Quoi?</u>	<u>Quand?</u>	<u>Comment?</u>		<u>Pourquoi?</u>		<u>Quels résultats?</u>
Secteurs	Responsables	Mesures	Échéancier	Moyens	Budgets	Objectifs	Indicateurs	Résultats

L'identification d'une personne responsable de chacune des mesures envisagées au plan d'action est une précaution de base au regard de considérations telles que l'efficacité et l'imputabilité. Il s'agit généralement du gestionnaire ou du professionnel le plus concerné par la mesure prévue au plan d'action, par exemple, le responsable du service si une activité de formation touche son personnel. La personne désignée pourra s'assurer du déploiement de ladite mesure. Ainsi, plusieurs personnes seront sollicitées par les diverses mesures, et ce, sous la direction du coordonnateur chargé du suivi de l'ensemble du plan d'action de l'organisation.

Dans le même sens, le plan d'action de l'organisation devraient prévoir l'établissement d'un échéancier permettant de répartir dans le temps les actions à réaliser. À cet égard, 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. Par ailleurs, il est utile de prévoir, dès le départ, les moyens

ainsi que les budgets requis. Il faut réserver à l'avance les montants nécessaires à la mise en œuvre du plan d'action et s'assurer leur disponibilité au moment opportun. Les gestionnaires de services planifient ces montants à même leur budget habituel. Le coordonnateur peut faire un suivi transversal afin de comptabiliser les montants affectés à la mise en œuvre du plan d'action, dans la mesure où l'organisation le souhaite. Les ressources qui y sont mobilisées sont tout autant de nature financière, qu'humaine ou matérielle.

### ☞ Conseil n° 23

Prévoir annuellement un budget afin de réduire ou d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Finalement, les mesures prévues dans le plan d'action peuvent être accompagnées d'informations sur la manière dont l'organisation compte apprécier l'avancement des travaux. Il s'agit des indicateurs de résultats. En référence à la mesure ou à l'obstacle, un objectif précis dans le temps est d'abord formulé puis un indicateur, préférablement vérifiable et quantifiable, lui est attribué dans le but de suivre l'évolution de la situation. Par exemple, une organisation qui constaterait des lacunes dans un programme d'aide financière aux infrastructures pourrait choisir de se donner comme objectif de rendre davantage de projets accessibles aux personnes handicapées d'ici douze mois. Elle utiliserait alors comme indicateur le nombre de projets subventionnés durant l'année. Une autre organisation voulant améliorer le service d'accueil offert aux personnes handicapées pourrait choisir de fournir au personnel attitré à cette fonction une formation appropriée. Ainsi, pour la première, elle pourrait prévoir comme cible la formation de 50 % des employés travaillant à l'accueil. Le nombre d'employés ayant reçu cette formation représenterait donc un indicateur très facile à mesurer.

### ✓ Exemple n° 8

#### Se fixer des objectifs et mesurer les résultats

Objectifs	Indicateurs de résultats
Obtenir, dans le cadre du service de renseignements téléphoniques, un taux de satisfaction des personnes ayant des incapacités de plus de 90 % d'ici un an.	Indice de satisfaction des personnes ayant des incapacités clientes du service de renseignements téléphoniques
Rendre 100 % des bureaux d'accueil accessibles aux personnes ayant des incapacités motrices d'ici trois ans.	Proportion de bureaux d'accueil accessibles aux personnes ayant des incapacités motrices

### **k) Rédiger le projet de plan d'action**

À cette étape, le responsable de la démarche doit normalement disposer de la plupart des éléments lui permettant de rédiger le projet de plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'organisation. Ce travail peut se faire simplement dans la mesure où les travaux préparatoires ont été effectués. Il consiste à reprendre les étapes précédentes et à en résumer les éléments déterminants dans un tout cohérent.

Le document devrait être destiné au grand public intéressé par les actions des ministères, des organismes public ainsi que des municipalités à l'égard de l'intégration des personnes handicapées. Il gagne donc à être synthétisé et rédigé dans un langage « accessible ». Un non initié doit pouvoir en prendre connaissance rapidement et en dégager un état de situation acceptable sur l'intégration des personnes handicapées dans l'organisation concernée.

<b>🔧 Outil n° 8</b>	
<b>Contenu type du plan d'action à l'égard des personnes handicapées</b>	
1.	Mise en contexte
2.	Engagement à réduire les obstacles à l'intégration
3.	Bref portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité
4.	Obstacles à l'intégration des personnes handicapées
5.	Mesures prises au cours de l'année qui se termine
6.	Priorités d'intervention
7.	Mesures prévues pour l'année qui débute
8.	Objectifs de résultats
9.	Adoption du plan d'action
10.	Publication et diffusion

De par ses fonctions, le coordonnateur de la démarche est probablement la personne la mieux placée pour rédiger le plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'organisation, du moins pour en agencer les différents éléments. Un membre du groupe de travail, s'il y a lieu, pourrait aussi s'en acquitter. La tâche du rédacteur pourrait être allégée substantiellement si chacun des participants se voient attribuer une section à couvrir au fil du processus. Encore une fois, le format tableau et des textes concis sont recommandés. Enfin, certaines organisations jugeront à propos d'introduire le plan d'action par un mot du ministre, du sous-ministre, du dirigeant de l'organisme public ou du maire de la municipalité. Il n'y a pas de propositions spécifiques en cette matière. En

vue de faciliter le travail, l'annexe B de ce document contient un aide-mémoire facilitant la préparation et la rédaction du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

#### **Conseil n° 24**

Préparer au fur et à mesure de la démarche les tableaux et les textes résumant les éléments essentiels du plan d'action, de façon à en faciliter la rédaction finale.

### **l) Adopter le plan d'action**

Certains lecteurs auront remarqué que le contenu type du projet de plan d'action à l'égard des personnes handicapées comporte deux rubriques additionnelles, l'une portant sur l'adoption et l'autre sur la publication. La raison en est bien simple. La Loi prévoit que le plan d'action doit être produit, adopté, et rendu public chaque année par le ministère, l'organisme public ou la municipalité, et ce, à compter du 17 décembre 2005. Au terme de l'étape de rédaction, le projet de plan d'action en bonne et due forme est donc prêt à être soumis à l'adoption par l'instance appropriée de l'organisation.

Dans les ministères et organismes publics, l'adoption du plan d'action à l'égard des personnes handicapées peut se faire au moyen d'une approbation ministérielle, du sous-ministre, du dirigeant ou par tout autre moyen qui l'officialise. Dans le cas des municipalités, l'adoption du plan d'action peut passer par la voie d'une résolution du conseil municipal. Dans tous les cas, il faut indiquer, au plan d'action ou dans un document joint en annexe, l'instance qui l'a adopté ainsi que la date où il a été adopté, prouvant ainsi que le plan a été dûment adopté comme l'exige la Loi. Le coordonnateur du plan d'action aura tout intérêt à en présenter le contenu à l'équipe de direction de l'organisation afin de le faire adopter.

#### **Exemple n° 9**

##### **Faire adopter le plan d'action à l'égard des personnes handicapées**

Ministères	Approbation ministérielle ou sous ministérielle
Organismes publics	Approbation du dirigeant d'organisme, du président-directeur général, du conseil d'administration
Municipalités	Résolution du conseil municipal

#### Conseil n° 25

Profiter de la nécessité de faire adopter le plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour en présenter les éléments et attirer l'attention sur le sujet.

#### **m) Publier et diffuser le plan d'action**

Conformément à la Loi, le plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'organisation doit être rendu public annuellement. Au regard de cette obligation, il est souhaitable d'indiquer de quelle façon il sera publié et par quels moyens ceux qui y sont intéressés pourront se le procurer.

Les moyens de rendre public le plan d'action sont nombreux. L'organisation peut, par exemple, envisager une annonce au moyen d'un avis public, d'un communiqué de presse ou d'une conférence de presse, ou encore lors d'un événement public comme la tenue d'une séance du conseil municipal, d'une activité de relations publiques, etc. Le document peut aussi être rendu disponible sur le site Internet de l'organisation tout en faisant l'annonce dans les nouveautés. La publication du plan d'action à l'égard des personnes handicapées pourrait aussi constituer une occasion de faire connaître l'organisation auprès des groupes de personnes handicapées et de renforcer son image publique.

#### Conseil n° 26

Profiter de la publication du plan d'action pour faire connaître l'organisation auprès des groupes de personnes handicapées et renforcer son image publique.

Le plan d'action devrait être offert au public sous différents formats, notamment en version électronique, imprimé ou, sur demande, en médias adaptés. La mise en ligne sur le site Internet de l'organisation constitue un moyen peu coûteux et de plus en plus accessible. La production d'un encart qui en fait la synthèse et indique au public où l'on peut se le procurer est une autre façon. Ce type de document peut se glisser au travers d'autres documents produits par l'organisation.

Il est préférable que l'ensemble du personnel ait préalablement pris connaissance du plan d'action avant sa diffusion au public. Pour toutes ces questions, l'unité responsable des communications dans l'organisation se chargera de déterminer la stratégie la plus appropriée pour rendre le plan public et le diffuser. C'est à elle que le coordonnateur devrait s'adresser pour la réalisation de ces étapes.

Certaines organisations ont inscrit dans leur premier plan d'action les coordonnées d'une unité qui reçoit les demandes d'information, les suggestions ou les plaintes du public concernant les services offerts aux personnes handicapées par leur organisation. Il faut applaudir de telles initiatives.

Enfin, dans le but de favoriser le partage de l'information entourant les plans d'action et de les faire connaître, l'Office apprécie être informé de la publication de tous les plans d'action à l'égard des personnes handicapées. À cet effet, une fiche détachable de consentement l'autorisant à créer sur son site Internet des hyperliens menant aux plans d'action a été placée à l'annexe A de ce guide. Les ministères, les organismes publics ainsi que les municipalités sont invités à la remplir et à la transmettre à l'Office avec leur document. Les coordonnées des bureaux de l'Office apparaissent à l'annexe D.

#### **Conseil n° 27**

Autoriser l'Office à créer sur son site Internet un hyperlien menant au plan d'action produit par l'organisation en vue de le promouvoir.

#### **n) Mettre en oeuvre et assurer le suivi du plan d'action**

Les efforts de l'organisation à l'égard de l'intégration des personnes handicapées ne s'arrêtent pas à la production de son plan d'action. Bien au contraire, c'est à ce moment que débute le travail qui aura des impacts directs sur l'environnement offert aux personnes handicapées dans le ministère, l'organisme public ou la municipalité, et qui le modifiera concrètement.

Plusieurs rôles incombent au coordonnateur du plan d'action durant l'étape d'implantation. Le premier d'entre eux consiste à coordonner la mise en oeuvre des

mesures retenues dans les différents secteurs d'activité, et ce, en collaboration avec les gestionnaires ou les responsables impliqués. Il faudra aussi, au besoin, soutenir la tenue des activités et promouvoir régulièrement le plan d'action à l'intérieur de l'organisation. Il sera nécessaire de faire périodiquement le point sur le degré de réalisation du plan d'action en évaluant les résultats obtenus, en faisant les ajustements requis en cours de route, en encourageant et en appréciant les efforts du personnel à l'égard de l'intégration des personnes handicapées. En outre, il faut songer à préparer le terrain pour le prochain exercice annuel, puisqu'il s'agit d'un processus continu.

<b>Rôles du coordonnateur durant la mise en œuvre du plan d'action</b>
Coordonner l'implantation des mesures en collaboration avec les gestionnaires.
Soutenir l'organisation des activités.
Promouvoir le plan d'action dans l'organisation.
Évaluer périodiquement les résultats obtenus.
Faire les ajustements requis en cours de route.
Encourager et apprécier les efforts du personnel.
Préparer le terrain pour le prochain exercice.

Bien que le coordonnateur devrait être le chef d'orchestre de la mise en œuvre du plan d'action, il est important de rappeler que sa réalisation est l'affaire de tous les membres du personnel de l'organisation. Peu à peu, à mesure qu'ils participeront à l'élaboration du plan d'action et qu'ils entendront parler d'intégration, les employés se sentiront concernés par le sujet, se remémoreront les personnes handicapées autour d'eux et comprendront les nécessités des gestes. Ils adhéreront à l'objectif commun d'intégration et deviendront les meilleurs alliés de l'organisation dans la réduction et l'élimination des obstacles.

## Conclusion

L'Office a 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 les soutenir dans l'élaboration et de la mise en oeuvre de leur plan d'action. Des progrès majeurs ont été observés au cours des dernières années dans le domaine de l'intégration et de 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 ses champs d'intervention.

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



## **Annexe A**

---

**Fiche détachable de consentement autorisant  
l'Office à créer sur son site Internet un hyperlien  
menant au plan d'action de votre organisation**



**Fiche détachable de consentement  
autorisant l'Office des personnes handicapées du Québec  
à créer sur son site Internet un hyperlien  
menant au plan d'action de votre organisation**

**Fiche facultative à compléter par l'organisation et à transmettre à l'Office  
avec un exemplaire du plan d'action à l'égard des personnes handicapées**

Je, \_\_\_\_\_ nom du représentant en lettres moulées \_\_\_\_\_, représentant dûment autorisé du ministère, de l'organisme public ou de la municipalité désignée ci-après,

\_\_\_\_\_ Nom et adresse de l'organisation en lettres moulées \_\_\_\_\_, autorise l'Office des personnes handicapées du Québec à placer sur son site Internet un hyperlien menant au plan d'action à l'égard des personnes handicapées adopté par notre organisation, conformément à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. L'adresse Internet menant au plan d'action visé par le paragraphe précédent est la suivante :

\_\_\_\_\_ Adresse Internet du plan d'action \_\_\_\_\_.

Mon organisation reconnaît que la présente mesure n'a d'autre but que de faciliter l'accès à notre plan d'action de sorte qu'elle ne saurait engager à quelque titre la responsabilité de l'Office ni être interprétée comme en avalisant de quelque façon la forme et le contenu.

Signature du représentant autorisé

Date

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Titre

N° de téléphone

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Note :

Cette fiche peut être modifiée au besoin par l'organisation émettrice pour l'adapter à sa situation particulière. Les adresses des bureaux de l'Office des personnes handicapées du Québec sont indiquées à la fin du guide.



## **Annexe B**

---

**Aide-mémoire facilitant la préparation  
et la rédaction du plan d'action à l'égard  
des personnes handicapées**



## **Aide-mémoire facilitant la préparation et la rédaction du plan d'action à l'égard des personnes handicapées**

### **A. Engagement de l'organisation à réduire les obstacles à l'intégration**

### **B. Nomination d'un coordonnateur de la démarche**

- Niveau hiérarchique suffisant pour insuffler l'action
- Connaissance transversale des activités
- Personne disponible et volontaire

### **C. Création d'un groupe de travail en charge du plan d'action**

- Représentation des services et des catégories d'emploi
- Contribution de personnes handicapées
- Renouvellement périodique des membres

### **D. Élaboration d'un plan de travail**

- Responsables, étapes, échéancier, moyens, objectifs, livrables

### **E. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité**

- Secteurs d'activités principales
  - Aspects sociaux
    - Lois, politiques, normes, règlements, programmes, services, personnel, clientèles, partenaires
  - Aspects physiques
    - Bâtiments et composantes, biens et équipements, territoire et aménagements, moyens de communication
- Secteurs d'activités accessoires
  - Aspects sociaux
    - Lois, politiques, normes, règlements, programmes, services, personnel, clientèles, partenaires
  - Aspects physiques
    - Bâtiments et composantes, biens et équipements, territoire et aménagements, moyens de communication
- Présentation du coordonnateur et du groupe de travail

### **F. Identification des obstacles à l'intégration**

- Approches déductive et/ou inductive
  - Obstacles sociaux
  - Obstacles physiques

- G. Priorisation des obstacles**
    - Critères pertinents
    - Approbation des priorités
  
  - H. Revue des mesures prises au cours de l'année précédente**
    - Rappel des mesures
    - Résultats obtenus
    - Suites à donner
  
  - I. Identification des mesures envisagées pour l'année qui vient**
    - Obstacles prioritaires retenus
    - Mesures envisagées
      - Secteurs d'activité
      - Environnement social et physique
      - Consultation des unités administratives impliquées
  
  - J. Planification des actions à réaliser**
    - Secteurs, responsables, mesures, échéancier, moyens, budgets, objectifs, indicateurs, résultats
  
  - K. Rédaction du projet de plan d'action**
    - Mise en contexte
    - Engagement à réduire les obstacles à l'intégration
    - Bref portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activités
    - Obstacles à l'intégration des personnes handicapées
    - Mesures prises au cours de l'année qui se termine
    - Priorités d'intervention
    - Mesures prévues pour l'année qui débute
    - Objectifs de résultats
    - Adoption du plan d'action
    - Publication et diffusion
  
  - L. Adoption du plan d'action**
    - Présentation du projet de plan d'action
    - Adoption par l'instance appropriée
  
  - M. Publication et diffusion du plan d'action**
    - Avis, communiqué, annonce, mise en ligne, etc.
    - Imprimé, fichier électronique, médias adaptés, etc.
    - Transmission et autorisation d'hyperlien à l'Office (facultatif)
-

**N. Mise en œuvre et suivi du plan d'action**

- Implantation des mesures
- Organisation des activités
- Promotion du plan d'action
- Évaluation périodique des résultats
- Réalisation des ajustements
- Appréciation du personnel
- Préparation du prochain exercice



## **Annexe C**

---

### **Bref portrait de 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 sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) réalisée en 2001 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<sup>9</sup> » 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'EPLA, 8,4 % de la population du Québec vivant en ménage privé, c'est-à-dire à domicile<sup>10</sup> avait une incapacité en 2001, ce qui correspond à une population estimée de 595 690 personnes<sup>11</sup>. De façon générale, le taux d'incapacité s'accroît avec l'âge : il est de 2,1 % chez les enfants de 0 à 14 ans, de 6,6 % chez les personnes de 15 à 64 ans et de 27,9 % chez celles de 65 ans et plus. À partir de 75 ans, c'est 40,5 % 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 significativement au cours des prochaines années.

---

<sup>9</sup> Voir le chapitre 2 pour la définition des principaux concepts qui rendent compte de la réalité des personnes handicapées.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Des changements majeurs ont été apportés à la méthodologie et au contenu pour l'EPLA de 2001 de telle sorte que l'on ne peut comparer les données avec les enquêtes précédentes.

## **Quelques caractéristiques des incapacités**

Selon l'EPLA, chez les personnes de 15 ans et plus avec incapacité, les types d'incapacité se répartissent en ordre d'importance de la manière suivante : mobilité (74,4 %), agilité (69,2 %), douleur (66,2 %), audition (29,0 %), vision (21,7 %), psychologique (14,5 %), parole (12,7 %), mémoire (11,8 %), apprentissage (10,9 %), déficience intellectuelle (4,0 %). Il est à noter qu'une même personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.

## **Annexe D**

---

### **Coordonnées des personnes-ressources de l'Office**



## Pour les ministères et les organismes publics

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention nationale</b> 309, rue Brock, 2<sup>e</sup> étage Drummondville (Québec) J2B 1C5 Télécopieur : 819 475-8409 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Jocelyn Jutras</b> Conseiller à l'intervention nationale Téléphone : 819 475-8569 Sans frais : 1 800 567-1465 Courriel : <a href="mailto:jocelyn.jutras@ophq.gouv.qc.ca">jocelyn.jutras@ophq.gouv.qc.ca</a></p>
--	---

## Pour les municipalités et les agences de services de santé et de services sociaux

### Région du Bas-Saint-Laurent – 01

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale de l'Est</b> 337, rue Moreault, RC 14 Rimouski (Québec) G5L 1P4 Télécopieur : 418 727-3535 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Johanne Blanchette</b> Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : 418 727-3889 Sans frais : 1 888 727-3889 Courriel : <a href="mailto:johanne.blanchette@ophq.gouv.qc.ca">johanne.blanchette@ophq.gouv.qc.ca</a></p> <p><b>Léandre Lagacé</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 418 727-3890 Sans frais : 1 877 727-3892 Courriel : <a href="mailto:leandre.lagace@ophq.gouv.qc.ca">leandre.lagace@ophq.gouv.qc.ca</a></p>
--	--

### Région du Saguenay – Lac-Saint-Jean – 02

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

### Région de la Capitale-Nationale – 03

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

### Région de la Mauricie – 04

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale du Centre</b> 100, rue Laviolette, RC 19 Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9 Télécopieur : 819 371-6931 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Sandra Ayotte</b> Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : 819 371-6927 Sans frais : 1 866 680-1924 Courriel : sandra.ayotte@ophq.gouv.qc.ca</p> <p><b>Guylaine Bédard</b> Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : 819 371-6928 Sans frais : 1 866 680-1925 Courriel : guylaine.bedard@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	---

### Région de l'Estrie – 05

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale du Centre</b> 200, rue Belvédère Nord, RC 01 Sherbrooke (Québec) J1H 4A9 Télécopieur : 819 820-3337 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Carole Thomassin</b> Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : 819 820-3773 Sans frais : 1 866 680-1936 Courriel : carole.thomassin@ophq.gouv.qc.ca</p> <p><b>Marie-Andrée Lemieux</b> Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : 819 820-3772 Sans frais : 1 866 680-1935 Courriel : marie-andree.lemieux@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	---

---

**Région de Montréal – 06**

<b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest</b> 500, boulevard René-Lévesque Ouest Bureau 15.700 Montréal (Québec) H2Z 1W7 Télécopieur : 514 873-4299 Téléscripteur : 1 800 567-1477	<b>Johanne Fortin</b> Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : 514 864-2994 Sans frais : 1 866 680-1918 Courriel : johanne.fortin@ophq.gouv.qc.ca  <b>Richard De Courcy</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 514 873-8785 Sans frais : 1 866 680-1920 Courriel : richard.decourcy@ophq.gouv.qc.ca
---	--

**Région de l'Outaouais – 07**

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

**Région de l'Abitibi-Témiscamingue – 08**

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

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

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale de l'Est</b> 625, boulevard Laflèche, 1.801-1 Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5 Télécopieur : 418 295-4008 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Marylin Émond</b> Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : 418 295-4094 Sans frais : 1 866 680-1940 Courriel : marylin.emond@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	---

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

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale de l'Est</b> 96, montée de Sandy-Beach, bureau 1.05 Gaspé (Québec) G4X 2W4 Télécopieur : 418 360-8812 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Jean-Aimé Francoeur</b> 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> <p><b>Jean-François Houde</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 418 360-8809 Sans frais : 1 866 680-1896 Courriel : jean-francois.houde@ophq.gouv.qc.ca</p>
---	---

## Région de la Chaudière-Appalaches – 12

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale de l'Est</b> 979, avenue de Bourgogne, bureau 400 Québec (Québec) G1W 2L4 Télécopieur : 418 528-0277 Téléscripneur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Marc Savoie</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 418 643-9097 Sans frais : 1 866 680-1899 Courriel : marc.savoie@ophq.gouv.qc.ca</p> <p><b>Nicolas Thibault</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 418 528-1300 Sans frais : 1 866 680-1890 Courriel : nicolas.thibault@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	---

### Région de Laval – 13

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest</b> 500, boulevard René-Lévesque Ouest Bureau 15.700 Montréal (Québec) H2Z 1W7 Télécopieur : 514 873-4299 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Irène Mandalenakis</b> Conseillère à l'intervention collective régionale Téléphone : 514 873-8786 Sans frais : 1 866 680-1921 Courriel : irene.mandalenakis@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	---

### Région de Lanaudière – 14

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale du Centre</b> 40, rue Gauthier Sud, bureau 2000 Joliette (Québec) J6E 4J4 Télécopieur : 450 752-6975 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Sylvain Manseau</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 450 752-6974 Sans frais : 1 866 680-1916 Courriel : sylvain.manseau@ophq.gouv.qc.ca</p> <p><b>Jérôme Gauthier</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 450 752-6973 Sans frais : 1 866 680-1915 Courriel : jerome.gauthier@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	---

### Région des Laurentides – 15

<p><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale du Centre</b> 85, rue de Martigny Ouest, C-RC-02 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2R8 Télécopieur : 450 569-3030 Téléscripteur : 1 800 567-1477</p>	<p><b>Guy Gilbert</b> 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><b>Fernande Hamelin</b> 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><b>Office des personnes handicapées du Québec</b> <b>Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest</b> 201, Place Charles Lemoyne, bur. 6.05 Longueuil (Québec) J4K 2T5 Télécopieur : 450 928-7652 Téléscripneur : 1 800 567-1467</p>	<p><b>Bertrand Legault</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 450 928-7651 Sans frais : 1 800 928-7430 Courriel : bertrand.legault@ophq.gouv.qc.ca</p> <p><b>Raymond Couture</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 450 928-7649 Sans frais : 1 866 680-1919 Courriel : raymond.couture@ophq.gouv.qc.ca</p> <p><b>Serge Tousignant</b> Conseiller à l'intervention collective régionale Téléphone : 450 928-7647 Sans frais : 1 866 680-1926 Courriel : serge.tousignant@ophq.gouv.qc.ca</p>
--	--

## Région du Centre-du-Québec – 17

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

## Références

- ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LOISIR POUR PERSONNES HANDICAPÉES (1997). *Guide de référence en accessibilité pour les équipements de loisir*, Montréal, 42 p.
- CAMIRAND, J., J. Aubin, N. Audet, R. Courtemanche, C. Fournier, B. Beauvais, R. Tremblay et autres (2001). *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 516 p.
- CAMO POUR PERSONNES HANDICAPÉES (2005). *Diagnostic sur la formation et l'emploi des personnes handicapées au Québec*, Montréal, 140 p.
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE (1995). *Le pluralisme religieux au Québec : Un défi d'éthique sociale*, document de réflexion.
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2005). *Rapport d'activités et de gestion 2004-2005*, Québec.
- ÉTATS-UNIS. *Americans with Disabilities Act of 1990*, [[www.eeoc.gov/types/ada.html](http://www.eeoc.gov/types/ada.html)] (24 novembre 2004).
- FOUGEYROLLAS P., R. CLOUTIER, H. BERGERON, J. CÔTÉ, G. ST-MICHEL (1998). *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, Réseau international sur le processus de production du handicap, 165 p.
- GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO (2005). *Un guide visant la planification annuelle de l'accessibilité en vertu de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, 56 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2001). *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, Québec, Publications du Québec, 440 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2006). *L'incapacité et les limitations d'activités au Québec, Un portrait statistique à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001*, Québec, Publications du Québec, 156 p.
- KÉROUL (2003). *Accès sans obstacles : La qualité c'est rentable !*, Montréal, 24 p.
- KÉROUL (1997). *Offrir un meilleur service : Une question d'aménagement et d'accueil*, Montréal, 104 p.
- KÉROUL (1999). *Vers des normes universelles d'accessibilité : Document de travail*, Montréal, 22 p.

- MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DES RÉGIONS (1994). *Les municipalités et les personnes handicapées : guide pour favoriser leur intégration sociale*, Québec, 67 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (1984). *À part... égale, L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*, Drummondville, Publications du Québec, 350 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2005). *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, 24 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2005). *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, 74 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2004). *Politique interne en matière de communication adaptée*, Drummondville, Direction des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 7 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2003). *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, 142 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2004). *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 p.
- OFFICE DE PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2005). *L'Intégration*, vol. 14, n° 2.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2005). *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, 31 p.
- ONTARIO (2001). *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, 24 p.  
[[www.gov.on.ca/citizenship/french/about/b050702.htm](http://www.gov.on.ca/citizenship/french/about/b050702.htm)] (22 novembre 2004).

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

QUÉBEC (c2005). *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, 23 p.

QUÉBEC (2004). *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.

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

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

SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS (1998). « 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<sup>os</sup> 2-3.

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

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

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

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