

**MISE EN ŒUVRE DES
DISPOSITIONS À PORTÉE
INCLUSIVE DE LA LOI ASSURANT
L'EXERCICE DES DROITS DES
PERSONNES HANDICAPÉES
EN VUE DE LEUR INTÉGRATION
SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE
ET SOCIALE**

BILAN 2017-2020

**MISE EN ŒUVRE DES
DISPOSITIONS À PORTÉE
INCLUSIVE DE LA LOI ASSURANT
L'EXERCICE DES DROITS DES
PERSONNES HANDICAPÉES
EN VUE DE LEUR INTÉGRATION
SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE
ET SOCIALE**

BILAN 2017-2020

RÉDACTION

Marc-André Bilodeau
Analyste-conseil
Direction de l'évaluation, des analyses et
des statistiques

COLLABORATION

Lucie Dugas
Coordonnatrice
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

Vanessa Marquis
Technicienne en statistiques
et aux plans d'action
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

Jean-François Marcotte
Analyste-conseil
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

SUPERVISION

Isabelle Émond
Directrice de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

ÉDITION

Secrétariat général, communications
et affaires juridiques

RÉVISION LINGUISTIQUE

Sheila Lotay

DATE

8 septembre 2021

APPROBATION

Conseil d'administration de l'Office
Séance du 14 décembre 2021

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2021). *Mise en œuvre des
dispositions à portée inclusive de la Loi
assurant l'exercice des droits des personnes
handicapées en vue de leur intégration
scolaire, professionnelle et sociale :*
2017-2018 à 2019-2020, Drummondville,
Secrétariat général, communications et
affaires juridiques, L'Office, 68 p.

Ce document est disponible en médias
adaptés sur demande.

Dépôt légal – 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-90283-6 (version PDF)
ISBN 978-2-550-90284-3 (version texte électronique)
ISSN 2371-3194 (version PDF)
ISSN 2371-3194 (version texte électronique)

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
info@ophq.gouv.qc.ca
www.ophq.gouv.qc.ca

FAITS SAILLANTS

Ce rapport vise à faire état de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi)* pour la période d'avril 2017 à mars 2020. Parmi les six dispositions à portée inclusive ayant fait l'objet d'un suivi par l'Office, des progrès peuvent être constatés pour l'accès aux documents et aux services offerts au public, la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et l'approvisionnement accessible. Cependant, des retards peuvent être observés en ce qui concerne la promotion auprès des établissements d'enseignement, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées, ainsi que la production des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées. Une recommandation pour améliorer la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* est finalement formulée.

Article 25 e.1) – Promotion auprès des établissements d'enseignement, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées

- L'engagement 50 du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux, qui visait, sous la responsabilité de l'Office des professions du Québec, à former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'Office pour une réforme du *Code des professions*, a été abandonné en 2019.

Article 26.5 – Accès aux documents et aux services offerts au public

- L'Office a publié en 2019 un deuxième bilan sur la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public par les personnes handicapées.
- Le nombre de mesures prévues dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et les organismes publics concernant l'accès aux documents et aux services est en hausse de 481 en 2016-2017 à 647 en 2018-2019.
- En 2019-2020, 80 % des ministères ont fait une reddition de comptes du nombre de plaintes reçues et traitées et des mesures d'accommodement sur l'accès aux documents et aux services dont ils se sont dotés, une augmentation comparée à 2017-2018 (60 %). Chez les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes, la proportion est passée de 52 % en 2017-2018 à 74 % en 2019-2020.
- Près de la moitié (46 %) des ministères et organismes publics ayant une déclaration de services aux citoyens ont inscrit un engagement en lien avec l'accès aux services et moins d'un sur cinq (18 %) l'ont fait pour l'accès aux documents.

Article 61.1 – Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

- Le taux global de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées par les ministères, les organismes publics, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et les municipalités a progressé entre 2017-2018 et 2019-2020, passant de 96 % à 97 %.
 - Le taux de production est resté stable pour les ministères durant cette période (100 %).
 - Le taux de production est également resté stable pour les organismes publics (98 %).
 - Pour les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, le taux de production a diminué au cours de la période visée par le rapport (100 % en 2017-2018 c. 90 % en 2019-2020).
 - Finalement, le taux de production pour les municipalités a augmenté, passant de 90 % en 2017 à 97 % en 2019.
- La qualité des plans d'action continue de s'améliorer, alors qu'en 2019-2020, les deux tiers (67 % c. 61 % en 2018-2019) des plans d'action produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités sont de bonne (25 %), de très bonne (29 %) ou d'excellente qualité (13 %).
- La proportion de ministères, d'organismes publics et de municipalités ayant mentionné avoir consulté des personnes handicapées pour l'élaboration de leur plan d'action est de 70 % en 2019-2020, en hausse par rapport à 2017-2018 (54 %).
- Pendant la période 2017-2020, l'Office a effectué plus de 2 300 interventions auprès des ministères et des organismes publics et plus de 1 000 auprès des municipalités pour qu'ils respectent leur obligation légale visant à rendre public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Article 61.2 – Clause d'impact

- La « clause d'impact », qui confère l'obligation aux ministères et organismes publics de consulter le ministre responsable de la *Loi* lors de l'élaboration d'une mesure susceptible d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées, a été appliquée à 26 reprises par l'entremise de courriers ministériels, entre avril 2017 et mars 2020.
- L'Office a offert du soutien-conseil auprès d'une douzaine de ministères et d'organismes publics au cours de la période 2017-2018 à 2019-2020, en plus d'avoir produit une deuxième édition de son *Guide d'application de la cause d'impact sur les personnes handicapées* qui a été diffusé auprès d'une quarantaine de ministères et d'organismes publics.

Article 61.3 – Approvisionnement accessible

- Le taux de ministères, d'organismes publics et de municipalités ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel est resté stable entre 2017-2018 (88 %) et 2019-2020 (89 %).
- L'Office a publié deux guides, deux fiches et quatre cyberbulletins sur l'approvisionnement en biens et services accessibles, en plus d'avoir répondu à toutes les demandes de soutien-conseil sur l'approvisionnement accessible formulées par les organisations assujetties.

Article 67 – Plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées

- Le nombre d'autorités organisatrices de transport dont le plan de développement était approuvé par le ministre des Transports du Québec (MTQ) est resté similaire en 2018 et 2020 à 42 %. En 2019, le taux était de 58 %.
- Dans les plans de développement approuvés entre 2018 et 2020, un total de 203 mesures étaient prévues. Les catégories contenant le plus grand nombre de mesures étaient les infrastructures (61), le service à la clientèle (41) et les véhicules (22).
- L'Office a analysé tous les plans de développement en transport et les bilans qui lui ont été transmis par le MTQ et soumis une appréciation de chacun de ces plans pour le soutenir dans sa prise de décision pour l'approbation des plans de développement par le ministre. La totalité des demandes de soutien-conseil reçues par l'Office de la part des autorités organisatrices de transport ont été traitées.
- Durant la période 2017-2020, deux rapports ont été produits par l'Office en lien avec l'article 67, soit *Les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics – Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière* et *Les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées : bilan 2005-2017*. À la suite de ces rapports, des recommandations ont été émises par l'Office à l'intention du MTQ, celui-ci a ensuite élaboré un plan d'action visant à les mettre en œuvre.
- Le MTQ a entamé l'élaboration d'une liste des municipalités régionales de comtés ayant déclaré compétence en transport et a transmis une version provisoire de cette liste à l'Office.

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	1
PLAN DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX 2015-2019 VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE	1
RAPPORTS INDÉPENDANTS SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA <i>LOI</i>	1
DISPOSITIONS À PORTÉE INCLUSIVE	3
APPROCHE ADAPTATIVE ET APPROCHE INCLUSIVE	3
<i>Article 25 e.1)</i>	3
<i>Article 26.5</i>	4
<i>Article 61.1</i>	4
<i>Article 61.2</i>	4
<i>Article 61.3</i>	4
<i>Article 67</i>	4
<i>Article 63</i>	5
MÉTHODOLOGIE	6
SOURCES DE DONNÉES	6
<i>Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière produits par l'Office</i> . . .	6
<i>Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées développée par l'Office.</i>	6
<i>Banque de données des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées développée par l'Office.</i>	7
<i>Rapports annuels de gestion des ministères et organismes publics qui emploient moins de 50 personnes</i>	8
<i>Déclarations de services aux citoyens des ministères et organismes publics.</i>	8
<i>Collecte de données auprès du personnel de l'Office</i>	8
INDICATEURS DE SUIVI	8
<i>Article 25 e.1)</i>	9
<i>Article 26.5</i>	9
<i>Article 61.1</i>	14
<i>Article 61.2</i>	16
<i>Article 61.3</i>	18
<i>Article 67</i>	18

ARTICLE 25 E.1)	20
CONTEXTE	20
RÉSULTATS	20
<i>Engagement 50 au PEG : la réforme du Code des professions</i>	21
<i>Autres activités réalisées par l'Office hors de l'engagement 50 au PEG</i>	21
LES ACTIONS À VENIR	22
 ARTICLE 26.5	 23
CONTEXTE	23
RÉSULTATS	24
<i>Engagement 12 au PEG : Soutien aux ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	24
<i>Analyse des mesures réalisées par les ministères et organismes publics relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	26
<i>Reddition de comptes</i>	28
Ministères	28
Les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes	29
Organismes publics qui emploient moins de 50 personnes	30
<i>Suivi des recommandations du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	31
Offre de formation sur les besoins des personnes handicapées auprès du personnel en contact direct avec le public	32
Offre de documents et de services adaptés	33
Respect du standard d'accessibilité du Web	33
Engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans les déclarations de services aux citoyens des ministères et organismes publics	35
LES ACTIONS À VENIR	36
 ARTICLE 61.1	 37
CONTEXTE	37
RÉSULTATS	37
<i>L'engagement 1 au PEG : rendre public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i>	37
<i>Portrait des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées</i>	38
<i>Respect des exigences de l'article 61.1 de la Loi</i>	40

Les ministères	41
Les organismes publics	41
Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux	41
Les municipalités	41
<i>Analyse de la qualité des plans d'action</i>	43
LES ACTIONS À VENIR	45
ARTICLE 61.2	46
CONTEXTE	46
RÉSULTATS	47
<i>Engagement 6 au PEG : soutien au ministre dans l'application de l'article 61.2 de la Loi</i>	47
<i>Engagement 7 au PEG : application de la clause d'impact.</i>	47
<i>Engagement 49 au PEG : formation et développement d'outils</i>	48
LES ACTIONS À VENIR	48
ARTICLE 61.3	49
CONTEXTE	49
RÉSULTATS	49
<i>Les activités menées par l'Office pour mettre en œuvre l'article 61.3</i>	49
<i>Les mesures liées à l'approvisionnement accessible dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics et des municipalités</i>	50
LES ACTIONS À VENIR	52
ARTICLE 67	53
CONTEXTE	53
RÉSULTATS	53
<i>Les activités menées par l'Office pour mettre en œuvre l'article 67</i>	54
<i>Le taux de production des plans de développement en transport</i>	55
<i>Les mesures prises par les AOT dans leurs plans de développement en transport</i>	56
LES ACTIONS À VENIR	57
CONSTATS ET RECOMMANDATION	60
ANNEXE I	61
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	65

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURE

TABLEAUX

1. Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et organismes publics concernant l'accès aux documents et aux services, classées par thèmes, bilans de 2016-2017 à 2018-2019 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de 2017-2018 à 2019-202027
2. Reddition de comptes des ministères devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les années 2017-2018 à 2019-202029
3. Reddition de comptes des organismes publics devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les années 2017-2018 à 2019-202030
4. Reddition de comptes des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, rapports annuels de gestion pour les années 2017-2018 à 2019-202031
5. Proportion des ministères et organismes publics ayant inscrit un engagement en lien avec l'accès aux services ou l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens, 202036
6. Ministères et organismes publics et municipalités assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2017-2018 et 2017, 2018-2019 et 2018, 2019-2020 et 201939
7. Ministères et organismes publics assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2017-2018 à 2019-202039
8. Municipalités assujetties ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2017 à 201940

9. Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics et des municipalités assujettis qui respectent les exigences de l'article 61.1 de la <i>Loi</i> , 2017-2018 et 2017, 2018-2019 et 2018, 2019-2020 et 2019	42
10. Organisations ayant mentionné dans leur plan d'action que des personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration, 2017-2018 et 2017, 2018-2019 et 2018, 2019-2020 et 2019	44
11. Organisations assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2017-2018 à 2019-2020	51
12. Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées sur l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées, bilans 2016-2017 à 2018-2019 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	52
13. Nombre d'AOT assujetties à la production d'un plan de développement en transport et nombre et proportion d'AOT qui ont un plan approuvé par le ministre selon l'année, MTQ, 2018 à 2020	56
14. Types de mesures prévues dans les plans de développement en transport des AOT, 2018 à 2020	57

FIGURE

1. Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits selon l'échelle de l'indice de qualité des plans d'action, 2017-2018 et 2017, 2018-2019 et 2018 et 2019-2020 et 2019	43
---	----

LA LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

AOT	Autorités organisatrices de transport
CIQ	Conseil interprofessionnel du Québec
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
<i>Loi</i>	<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.</i>
MCE	Ministère du Conseil exécutif
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTQ	Ministère des Transports
Office	Office des personnes handicapées du Québec
OPQ	Office des professions du Québec
PEG	Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux
SCG	Secrétariat à la communication gouvernementale
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor

CONTEXTE

Ce rapport vise à faire état de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (Gouvernement du Québec 2004) pour la période d'avril 2017 à mars 2020. Les dispositions à portée inclusive de la *Loi* ont déjà fait l'objet de trois rapports produits par l'Office des personnes handicapées du Québec en 2010, 2014 et 2018. Ceux-ci ont été déposés au ministre responsable de la *Loi* en vertu de l'article 74.1 de la *Loi* qui stipule que « L'Office peut aussi transmettre au ministre en cours d'année un rapport spécial, dans la mesure où il estime que les fins poursuivies par la présente loi l'exigent. » Le présent rapport s'inscrit dans le cadre de cette disposition législative. Celui-ci alimentera également les travaux de réflexion entourant la possibilité de renforcer l'application de la *Loi* ou de la réviser, tel qu'indiqué dans le Plan de transition 2019-2020 du plan stratégique 2014-2019 de l'Office (Office 2018a), en plus de soutenir la réalisation de l'orientation 2 du Plan stratégique 2020-2024 (Office 2020a), qui vise à ce que l'Office utilise ses différents leviers d'influence pour contribuer à trouver et à mettre en œuvre des solutions qui améliorent la réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille.

PLAN DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX 2015-2019 VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

Au printemps 2015, le gouvernement du Québec adoptait le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (Office 2015). Le PEG comprend 63 engagements de 24 ministères et organismes publics. Plusieurs ministères et organismes publics ont pris des engagements au PEG en lien avec les dispositions à portée inclusive de la *Loi* dont il sera question dans ce rapport. Il est à noter que le PEG 2014-2019 a été prolongé d'une année, ce qui a permis de compiler des données pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020.

RAPPORTS INDÉPENDANTS SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI*

La *Loi* a déjà fait l'objet de deux rapports en vertu de l'article 74.2 qui se libelle comme suit :

« Le ministre doit, au plus tard le 17 décembre 2009 et par la suite tous les cinq ans, veiller à ce que la mise en œuvre de la présente loi fasse l'objet d'un rapport indépendant.

Ce rapport est déposé dans les 30 jours de sa réception par le ministre à l'Assemblée nationale ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise des travaux. »

Un premier rapport a été déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2012 par la ministre responsable de la *Loi*. Il avait pour finalité d'établir si des écarts subsistaient entre les réalisations prévues par les dispositions de la *Loi* et ce qui a été mis en œuvre par l'Office et par les ministères et organismes publics concernés durant la période visée, soit de 2005 à 2010 (Centre de recherche et d'expertise en évaluation (CREXE) 2012a).

Dans son ensemble, le rapport confirmait la pertinence des actions de l'Office en lien avec la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi*, entre autres, les interventions de soutien-conseil réalisées. Bien que les conclusions de ce rapport étaient positives, il contenait plusieurs recommandations visant spécifiquement l'article 61.1, soit la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (CREXE 2012b).

Un deuxième rapport indépendant portant sur la mise en œuvre de la *Loi* a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2017 par la ministre responsable de la *Loi*. Ce rapport couvrait la période de janvier 2011 à décembre 2015. Dans son ensemble, le deuxième rapport reconfirmait la pertinence des actions de l'Office en lien avec la mise en œuvre de la *Loi*. De plus, celui-ci soulignait les gains obtenus par les personnes handicapées en matière d'accès à l'éducation et aux transports. Cependant, les avancées en matière d'accès aux documents et aux services (art. 26.5) et l'intégration en emploi (art. 63) demeurent mitigées selon le rapport (SOGÉMAP 2017). Les recommandations du rapport concernaient notamment l'établissement d'objectifs concrets à atteindre, de stratégies à mettre en œuvre et des mécanismes de reddition de comptes à inclure dans la *Loi* pour atteindre sa finalité (Gouvernement du Québec 2004 : 1).

DISPOSITIONS À PORTÉE INCLUSIVE

Les dispositions législatives à l'étude ont été préalablement sélectionnées lors de la production du premier rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* produit par l'Office en 2010. Afin d'effectuer cet exercice de sélection, il importait de définir l'approche adaptative et l'approche inclusive pour être à même de concevoir les dispositions de la *Loi* correspondant à une approche dite inclusive. La section qui suit se veut un rappel des concepts présentés dans le premier rapport et repris dans les rapports suivants.

APPROCHE ADAPTATIVE ET APPROCHE INCLUSIVE

La participation sociale des personnes handicapées peut être facilitée ou peut se réaliser essentiellement de deux façons : par une approche inclusive ou par une approche adaptative. Une approche adaptative est « un correctif apporté au cas par cas parce qu'on n'avait pas prévu que des personnes ayant des besoins différents puissent avoir recours à certains biens et services. Dans ce type d'approche, on intervient en "réaction à" » (Office 2006 : 9).

Dans le cadre d'une approche inclusive, le raisonnement est inversé. On n'a pas besoin de procéder à des adaptations puisque, dès la conception d'un projet, les besoins du plus grand nombre de personnes sont pris en compte. L'approche inclusive vise donc « à prévoir, dès la conception, un environnement physique et social qui tient compte des besoins de l'ensemble de la population, incluant ceux des personnes handicapées et de leur famille » (Office 2009 : 25).

De cela, il faut conclure qu'une disposition de la *Loi* à portée inclusive en serait une qui réfère à une nouvelle conception, un nouvel environnement physique, social et organisationnel (systémique). Plusieurs dispositions de la *Loi* peuvent, à différents degrés ou à certains égards, être considérées comme ayant une portée inclusive. Certaines d'entre elles, cependant, sont plus directement inclusives ou ont une portée à plus long terme. Ainsi, six dispositions sont retenues pour ce rapport : la première concerne un devoir de l'Office (art. 25 e.1), la deuxième est une responsabilité de l'ensemble des ministères et organismes publics (art. 26.5) et les quatre suivantes sont des responsabilités des ministères et organismes publics et des municipalités (art. 61.1, 61.2, 61.3 et 67). Il s'agit des dispositions suivantes.

ARTICLE 25 E.1]

« Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées et, sur demande de ces établissements et organismes, les conseiller à ce sujet. »

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. »

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. »

ARTICLE 61.2

« Le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées. »

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. »

ARTICLE 67

« Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la *Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal* (chapitre C-60.1), de la *Loi sur les cités et villes* (chapitre C-19) ou du *Code municipal du Québec* (chapitre C-27.1) doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert.

Ce plan peut tenir compte du taux de renouvellement de son équipement et de la nature des services offerts.

Le ministre des Transports peut approuver ce plan ou, le cas échéant, demander qu'il soit modifié ou qu'un nouveau plan lui soit soumis dans un délai qu'il détermine.

Le ministre des Transports, après avoir approuvé un plan, s'assure de son respect et de son exécution. Il peut, en tout temps, demander la mise en œuvre de mesures correctives, ou, le cas échéant, la modification d'un plan déjà approuvé de même que la production d'un nouveau plan dans un délai qu'il détermine. »

ARTICLE 63

Soulignons que l'article 63 de la *Loi*¹, qui a mené à l'élaboration des Stratégies nationales pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (MTESS 2008, 2019) constitue également, selon l'Office, une disposition à portée inclusive de la *Loi*. Cependant, compte tenu du fait que ces stratégies disposent de leur propre mécanisme de suivi, l'article 63 ne sera pas traité ici. Un rapport portant sur la mise en œuvre et les résultats de la première stratégie a été produit (MTESS 2013). Une deuxième stratégie pour la période 2019-2024 est actuellement mise en œuvre (MTESS 2019). Il est à noter que l'Office siège sur les comités de mise en œuvre et de suivi de la Stratégie. Le conseil d'administration de l'Office est également tenu informé des développements liés à cette stratégie par le délégué du MTESS qui y siège.

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

MÉTHODOLOGIE

Afin de rendre compte de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi*, une série d'indicateurs a été identifiée. Nombre d'entre eux avaient été documentés dans les trois premiers rapports, ce qui permet de suivre leur évolution dans le temps. D'autres indicateurs ont été développés en fonction des nouvelles données développées par l'Office venant ainsi bonifier l'analyse de la mise en œuvre de certaines dispositions de la *Loi*. Les indicateurs sont détaillés dans la section suivante.

SOURCES DE DONNÉES

Pour documenter la mise en œuvre des dispositions de la *Loi* à l'étude, plusieurs sources de données ont été utilisées :

- les bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière produits par l'Office ;
- la banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées développée par l'Office ;
- la banque de données des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées développée par l'Office ;
- les rapports annuels de gestion des ministères et organismes publics qui emploient moins de 50 personnes ;
- les déclarations de services aux citoyens des ministères et organismes publics ;
- une collecte de données auprès du personnel de l'Office afin de compléter la documentation.

BILANS ANNUELS DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE PRODUITS PAR L'OFFICE

Des données liées au suivi de la mise en œuvre des engagements inscrits au PEG et des plans d'action à l'égard des personnes handicapées sont publiées annuellement dans les bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière. Les bilans 2017-2018 à 2019-2020 de la mise en œuvre de la politique À part entière produits par l'Office sont utilisés aux fins du présent rapport.

BANQUE DE DONNÉES DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES DÉVELOPPÉE PAR L'OFFICE

Dans un souci d'assurer un suivi rigoureux des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, une méthode d'analyse a été développée et mise en œuvre à l'Office dès 2009-2010. Cette méthode consiste à analyser, par le biais d'une grille, le contenu de chacun des plans d'action annuels provenant des ministères et organismes publics et des municipalités. La première étape est d'évaluer la conformité du plan d'action au regard des articles 26.5, 61.1 et 61.3 de la *Loi*. La deuxième étape consiste à analyser chacune des mesures prévues dans les plans d'action et à évaluer leur concordance avec la politique À part entière. Chaque mesure se voit aussi attribuer un ou deux mots-clés résumant son contenu.

Mentionnons que les mesures réalisées au cours de l'année précédente (bilan) sont également comptabilisées et analysées par l'Office. Les mesures réalisées sont comparées avec les mesures initialement prévues. Cette comparaison a pour objectif principal d'évaluer si chacune des mesures prévues a été *réalisée, partiellement réalisée ou non réalisée*. À plusieurs occasions, les bilans comprennent des mesures qui étaient non prévues dans les plans d'action. Ces mesures sont analysées et traitées comme de *nouvelles mesures*.

Il faut également mentionner que les plans d'action des ministères et organismes publics sont généralement adoptés pour une année financière (du 1^{er} avril au 31 mars), tandis que les plans d'action des municipalités sont adoptés pour une année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre).

Toutes les données liées aux mesures des plans d'action annuels présentées dans ce rapport sont issues des bilans. Ainsi, il s'agit de mesures réalisées ou partiellement réalisées inscrites dans les bilans des ministères et organismes publics de 2016-2017 à 2018-2019 des plans d'action 2017-2018 à 2019-2020, et ceux des municipalités de 2016 à 2018 des plans d'action de 2017 à 2019.

BANQUE DE DONNÉES DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES DÉVELOPPÉE PAR L'OFFICE

Le ministre des Transports est responsable de l'approbation des plans de développement soumis par les autorités organisatrices de transport (AOT) (article 67). L'Office collabore avec le MTQ dans le cadre du suivi de cette disposition de la *Loi*. L'Office analyse et émet des avis au MTQ sur tous les plans de développement en transport produits par les AOT.

Pour ce faire, l'Office s'est doté d'une grille d'analyse. Cette méthode est similaire à celle utilisée dans le cadre de l'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. La grille permet, entre autres, d'identifier chacune des mesures prévues par les AOT dans leur plan de développement en transport et de lui attribuer un mot-clé général en fonction de son contenu.

RAPPORTS ANNUELS DE GESTION DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS QUI EMPLOIENT MOINS DE 50 PERSONNES

Les organismes publics qui ne sont pas assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées doivent rendre compte des indicateurs de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (MSSS 2007) dans leur rapport annuel de gestion. Ainsi, les données ont été colligées dans tous les rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes pour les années 2017-2018 à 2019-2020. Les rapports annuels de gestion ont été consultés par l'intermédiaire des sites Web des différents organismes.

DÉCLARATIONS DE SERVICES AUX CITOYENS DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS

En fonction de la *Loi sur l'administration publique*, tout ministère et organisme public qui fournit des services directs à la population est tenu de rendre publique une déclaration de services aux citoyens. Ainsi, une recension des déclarations de services aux citoyens des 112 ministères et organismes publics assujettis à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a été effectuée à partir de leur site Web à l'automne 2020. Pour chacun des ministères et organismes publics, le document consulté correspond à la plus récente version disponible de la déclaration de services aux citoyens au moment de la recension. Les données ont permis d'identifier la proportion de ministères et organismes publics dont la déclaration de services aux citoyens contient un engagement en lien avec les documents offerts au public pour les personnes handicapées, l'accès aux services offerts et l'accessibilité des locaux.

COLLECTE DE DONNÉES AUPRÈS DU PERSONNEL DE L'OFFICE

Une collecte de données par questionnaire a été réalisée auprès du personnel de l'Office à l'été 2020 pour documenter les indicateurs en lien avec les activités réalisées par l'Office aux fins de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* de 2017-2018 à 2019-2020.

INDICATEURS DE SUIVI

Cette section présente les indicateurs de suivi identifiés pour évaluer la mise en œuvre de chacune des dispositions à portée inclusive de la *Loi*. Plusieurs indicateurs sont les mêmes que ceux qui avaient été documentés dans les trois premiers rapports. L'Office a ajouté d'autres indicateurs, dont ceux relatifs aux trois recommandations du troisième rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* et aux six recommandations du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

ARTICLE 25 E.1)

« Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées et, sur demande de ces établissements et organismes, les conseiller à ce sujet. »

Indicateur 1	Sources
<p>État d'avancement de l'engagement 50 au PEG</p> <p>Responsable : Office des professions du Québec (OPQ)</p> <p>Collaborateur : Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)</p> <p>« Former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'Office à l'égard de l'OPQ sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse, l'OPQ procédera à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avèreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux. » (Office 2015 : 23)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2017-2018 et 2019-2020 ;• Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 2	Source
<p>Nombre et type des autres interventions effectuées par l'Office en lien avec la mise en œuvre de l'article 25 e.1).</p>	<ul style="list-style-type: none">• Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.

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. »

Indicateur 3	Sources
<p>État d'avancement de l'engagement 12 au PEG</p> <p>Responsables : Centre de services partagés du Québec (CSPQ), ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et Office</p> <p>« Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. » (Office 2015 : 9)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020 ; • Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020 ; • Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées du CSPQ, du MTESS, du SCT et de l'Office.
Indicateur 4	Source
<p>Nombre et type de mesures réalisées ou partiellement réalisées relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans les bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la <i>Loi</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 5	Sources
<p>Proportion de ministères et organismes publics qui font une reddition de comptes en ce qui concerne les plaintes reçues et traitées ainsi que les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020 ; • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics de 2017-2018 à 2019-2020 ; • Rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes de 2017-2018 à 2019-2020.

Indicateur 6	Sources
<p>Nombre de plaintes reçues et traitées par les ministères et organismes publics et nombre de mesures d'accommodement dont ils se sont dotés, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Banque de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics de 2017-2018 à 2019-2020; • Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020; • Rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 7	Sources
<p>Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et organismes publics assujettis à l'article 26.5 pour mettre en œuvre la recommandation 1 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :</p> <p>« Il est recommandé aux ministères et organismes publics assujettis à la politique, particulièrement lorsque leur mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, d'offrir régulièrement des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public. » (Office 2019a : 59)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Banque de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics de 2017-2018 à 2019-2020; • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.

Indicateur 8	Sources
<p>Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et organismes publics assujettis à l'article 26.5 pour mettre en œuvre la recommandation 2 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :</p> <p>« Il est recommandé aux ministères et organismes publics de dresser la liste de leurs documents actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens et de les produire en formats adaptés. Il leur est également recommandé de mettre en place différents moyens pour adapter leurs services actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens. » (Office 2019a : 60)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Banque de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics de 2017-2018 à 2019-2020 ; • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 9	Sources
<p>Activités réalisées par l'Office auprès du Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) pour mettre en œuvre la recommandation 3 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :</p> <p>« Il est recommandé au Secrétariat à la communication gouvernementale (ministère du Conseil exécutif [MCE]) de s'assurer, lors du rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée, que les contenus versés respectent le standard sur l'accessibilité du Web et qu'ils fassent mention des possibilités, pour les personnes handicapées, d'obtenir des mesures d'accommodement pour leur permettre d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public en toute égalité. » (Office 2019a : 60)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées du MCE ; • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.

Indicateur 10	Sources
<p>Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et organismes publics assujettis à l'article 26.5 pour mettre en œuvre la recommandation 4 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :</p> <p>« D'ici le rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée, il est recommandé aux ministères et organismes publics assujettis à la politique de promouvoir sur leur site Web l'information relative à l'accès à leurs documents et à leurs services offerts au public pour les personnes handicapées en s'assurant que cette information soit facilement repérable par les personnes handicapées. » (Office 2019a : 61)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Banque de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics de 2017-2018 à 2019-2020; • Analyse des données sur les sites Web.
Indicateur 11	Sources
<p>Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et organismes publics assujettis à l'article 26.5 pour mettre en œuvre la recommandation 5 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :</p> <p>« Il est recommandé aux ministères et organismes publics qui sont tenus de rendre publique une déclaration de services aux citoyens en vertu de la <i>Loi sur l'administration publique</i> d'y inscrire explicitement des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. » (Office 2019a : 61)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des déclarations de services aux citoyens des ministères et organismes publics; • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.

Indicateur 12	Sources
<p>Activités réalisées par l'Office auprès du SCT pour mettre en œuvre la recommandation 6 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :</p> <p>« Il est recommandé au SCT, dans le cadre de ses interventions liées aux services d'accompagnement qu'il offre, d'inciter systématiquement les ministères et organismes publics à ajouter des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens lorsque celle-ci n'en contient pas. » (Office 2019a : 61)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées du SCT ; • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.

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. »

Indicateur 13	Sources
<p>Suivi de l'engagement 1 au PEG</p> <p>Responsables : Tous les ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la <i>Loi</i></p> <p>« Rendre public annuellement, comme prévu par la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats attendus de la politique gouvernementale À part entière de tous les ministères et organismes publics et les municipalités. » (Office 2015 : 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020 ; • Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2017 2018 à 2019-2020.
Indicateur 14	Source
<p>Nombre et proportion de ministères et organismes publics et de municipalités assujettis qui ont produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilans annuels de la mise en oeuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 15	Source
<p>Nombre et proportion de ministères et organismes publics et de municipalités assujettis qui ont identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 16	Source
<p>Nombre et proportion de ministères et organismes publics et de municipalités assujettis qui ont produit un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020.

Indicateur 17	Source
<p>Nombre et proportion de ministères et organismes publics et de municipalités assujettis qui ont rendu public leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics et des municipalités de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 18	Source
<p>Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées selon l'échelle de l'indice de qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 19	Source
<p>Activités menées par les ministères, organismes publics et municipalités assujettis pour mettre en œuvre la recommandation 1 du troisième rapport :</p> <p>« Il est recommandé aux ministères, organismes publics et municipalités assujettis de consulter des personnes handicapées et leurs représentants lors de la réalisation de leur plan d'action annuel afin d'en améliorer la qualité. » (Office 2019b : 63)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 20	Source
<p>Activités menées par le ministre responsable de la <i>Loi</i> pour mettre en œuvre la recommandation 2 du troisième rapport :</p> <p>« Il est recommandé au ministre responsable de la <i>Loi</i> de proposer un projet de décret précisant les éléments qui devraient obligatoirement faire partie des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées afin d'améliorer la qualité de ces derniers. » (Office 2019b : 63)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.

ARTICLE 61.2

« Le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées. »

Indicateur 21	Sources
<p>État d'avancement de l'engagement 6 au PEG</p> <p>Responsable : Office</p> <p>« Soutenir le ministre dans l'application de l'article 61.2 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> qui stipule que "le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées". » (Office 2015 : 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilans annuels de la mise en oeuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020 ; • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées par l'Office de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 22	Sources
<p>État d'avancement de l'engagement 7 au PEG</p> <p>Responsables : Tous les ministères et organismes publics</p> <p>Collaborateur : Office</p> <p>« Appliquer, dans le contexte de la révision permanente des programmes, la clause législative stipulant que le ministre responsable "est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées" (article 61.2). » (Office 2015 : 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilans annuels de la mise en oeuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020 ; • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 23	Sources
<p>État d'avancement de l'engagement 49 au PEG</p> <p>Responsables : Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et Office</p> <p>« Former et outiller les personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui y sont associées afin qu'elles soient en mesure d'anticiper et d'évaluer les impacts possibles sur la participation sociale des personnes handicapées. » (Office 2015 : 22)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilans annuels de la mise en oeuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020 ; • Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2017-2018 à 2019-2020.

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. »

Indicateur 24	Source
Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office.	<ul style="list-style-type: none">Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées par l'Office de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 25	Source
Nombre et proportion de ministères et organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis à l'article 61.1 qui ont tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel.	<ul style="list-style-type: none">Bilans annuels de la mise en oeuvre de la politique À part entière de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 26	Source
Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et organismes publics, établissements du réseau de la santé et des services sociaux et municipalités assujettis à l'article 61.1 concernant leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services quant à leur accessibilité aux personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none">Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2017-2018 à 2019-2020.

ARTICLE 67

« Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la *Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal* (chapitre C-60.1), de la *Loi sur les cités et villes* (chapitre C-19) ou du *Code municipal du Québec* (chapitre C-27.1) doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert. Ce plan peut tenir compte du taux de renouvellement de son équipement et de la nature des services offerts. Le ministre des Transports peut approuver ce plan ou, le cas échéant, demander qu'il soit modifié ou qu'un nouveau plan lui soit soumis dans un délai qu'il détermine. Le ministre des Transports,

après avoir approuvé un plan, s'assure de son respect et de son exécution. Il peut, en tout temps, demander la mise en œuvre de mesures correctives, ou, le cas échéant, la modification d'un plan déjà approuvé de même que la production d'un nouveau plan dans un délai qu'il détermine. »

Indicateur 27	Source
<p>Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées par l'Office de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 28	Source
<p>Activités menées par l'Office auprès du MTQ pour mettre en œuvre la recommandation 3 du troisième rapport :</p> <p>« Il est recommandé que le MTQ :</p> <ul style="list-style-type: none"> dresse la liste des municipalités régionales de comté (MRC) ayant déclaré compétence en transport en commun et soutienne ces MRC dans la production d'un premier plan de développement en transport, et ce, dans un délai de six mois suivant le dépôt du rapport au ministre; effectue des relances systématiques auprès des autres AOT pour le renouvellement des plans de développement en transport échus et pour la production de bilans annuels, comme prévu dans la procédure de suivi convenue avec l'Office. » (Office 2019b : 64) 	<ul style="list-style-type: none"> Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées par l'Office de 2017-2018 à 2019-2020.
Indicateur 29	Source
<p>Nombre et proportion d'AOT ayant un plan de développement en transport en vigueur, soit un plan approuvé par le ministre des Transports.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Banque de données sur la production des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées d'avril 2017 à mars 2020.
Indicateur 30	Source
<p>Nombre et type de mesures prévues par les AOT dans leurs plans de développement en transport approuvés par le ministre des Transports, selon les thématiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Banque de données sur la production des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées d'avril 2017 à mars 2020.

ARTICLE 25 E.1)

« Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées et, sur demande de ces établissements et organismes, les conseiller à ce sujet. »

CONTEXTE

Selon cette disposition de la *Loi*, l'Office a pour responsabilité de promouvoir auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire et des ordres professionnels l'inclusion de certains éléments dans leurs programmes de formation professionnelle continue et dans leurs programmes d'études qui permettent d'adapter leurs interventions et leurs services aux personnes handicapées. Il s'agit donc pour l'Office de rejoindre des intervenants qui œuvrent dans différents secteurs d'activité tels que la santé et les services sociaux, le génie, les sciences, l'aménagement, les finances, etc. Les établissements d'enseignement et les ordres professionnels peuvent demander le soutien-conseil de l'Office pour les aider à améliorer ou à implanter un programme d'études incluant des éléments adaptés aux personnes handicapées.

RÉSULTATS

La mise en œuvre de cette disposition de la *Loi* s'effectue par la réalisation de l'engagement 50 au PEG pris par l'Office des professions du Québec (OPQ), en collaboration avec l'Office, et par la réalisation d'autres interventions de l'Office (hors de l'engagement 50) auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels. Cette section détaille les résultats obtenus à la suite de ces deux types d'interventions.

ENGAGEMENT 50 AU PEG : LA RÉFORME DU *CODE DES PROFESSIONS*

Indicateur 1

État d'avancement de l'engagement 50 au PEG

Responsable : OPQ

Collaborateur : Office

« Former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'Office à l'égard de l'OPQ sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse, l'OPQ procédera à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du CIQ relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avèreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux. » (Office 2015 : 23)

À la suite de la création d'un groupe de travail pour s'acquitter de son engagement au PEG, l'OPQ a produit et transmis à l'Office le 19 octobre 2018 une version préliminaire de son rapport d'analyse sur les impacts des recommandations et engagements proposés par l'Office sur le système professionnel et son cadre législatif. L'Office a ensuite communiqué avec l'OPQ à deux reprises pour proposer des solutions pour la mise en œuvre de l'engagement et offrir une rétroaction à la suite de la réception de ce rapport préliminaire. L'OPQ a finalement abandonné l'engagement 50 en 2019 et explore d'autres avenues pour poursuivre ses travaux et proposer des alternatives, mais aucune action n'est prévue.

AUTRES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE HORS DE L'ENGAGEMENT 50 AU PEG

Indicateur 2

Nombre et type des autres interventions effectuées par l'Office en lien avec la mise en œuvre de l'article 25 e.1).

Dans le cadre de son plan stratégique 2014-2019, l'Office a concentré ses efforts sur la recherche de modifications au *Code des professions* afin de mettre en évidence les responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres ainsi que des établissements d'enseignement en ce qui a trait aux services et aux biens offerts pour les personnes handicapées. Dans ce contexte, l'Office a mené une intervention d'avril 2017 à mars 2020, hors de l'engagement 50 au PEG, soit l'envoi d'une lettre à l'OPQ concernant l'accès au service de mammographie pour les femmes handicapées.

LES ACTIONS À VENIR

L'Office souhaite, dans le cadre de la poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière, intervenir directement auprès des établissements d'enseignement postsecondaire. Ainsi, l'Office, en collaboration avec le ministère de l'Enseignement supérieur, a pris l'engagement que la formation au niveau de l'enseignement supérieur considère des éléments de connaissance relatifs à l'adaptation des pratiques et des interventions auprès des 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. »

CONTEXTE

Le gouvernement du Québec a adopté, en décembre 2006, la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (MSSS 2007). Il s'agit d'une politique à portée très large puisqu'elle s'adresse à tous les ministères et organismes publics visés par la *Loi sur l'administration publique*. Cette politique a pour but de mettre en place au sein de l'administration publique toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

Afin d'atteindre ce but, la politique énonce deux grandes orientations. La première est l'obligation d'accommodement. Cela signifie que les ministères et organismes publics doivent prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Les mesures d'accommodement peuvent prendre diverses formes, notamment la publication des documents rendus publics sous différents formats, l'utilisation de moyens de communication adaptés ou l'accessibilité des bâtiments des ministères et organismes publics où sont dispensés des services. La deuxième orientation stipule que les ministères et organismes publics doivent entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public, par exemple, en formant et en sensibilisant les employés des ministères et organismes publics en contact direct avec le public.

À la suite de l'adoption de cette politique gouvernementale, un comité de mise en œuvre a été créé. Formé de l'Office, du CSPQ, du SCT et du MTESS (Services Québec), ce comité a reçu le mandat de développer une stratégie de mise en œuvre de la politique. Cette stratégie, adoptée en 2010 par les différents partenaires, visait principalement à soutenir et à encadrer les initiatives des ministères et organismes publics en matière d'accès aux documents et aux services ainsi qu'à les sensibiliser à l'importance de tenir compte des besoins des personnes handicapées. Pour ce faire, l'Office et ses partenaires avaient pour mandat de fournir des outils de formation et de sensibilisation pour permettre aux ministères et organismes publics d'améliorer leur offre de services et pour favoriser l'accès de leurs documents auprès des personnes handicapées. En 2015, le CSPQ, le SCT et le MTESS (Services Québec) ont consolidé leurs efforts en prenant l'engagement au PEG de soutenir, selon leurs responsabilités respectives, les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (engagement 12).

RÉSULTATS

ENGAGEMENT 12 AU PEG : SOUTIEN AUX MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS DANS LA MISE EN ŒUVRE D' ACTIONS POUR ASSURER L' ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Indicateur 3

État d'avancement de l'engagement 12 au PEG

Responsables : CSPQ, MTESS, SCT et Office

« Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. » (Office 2015 : 9)

La première étape de l'engagement 12 au PEG consistait à produire un deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour la période 2010-2011 à 2016-2017 (Office 2019a). Ce deuxième bilan, publié en 2019 par l'Office et produit en collaboration avec le CSPQ, le MTESS et le SCT, arrivait à la conclusion que la première orientation de la politique, l'obligation d'accompagnement, est généralement mise en œuvre par les ministères et organismes publics assujettis à la politique, tandis que la deuxième orientation, l'adoption d'une démarche proactive, ne l'est que partiellement. Ce bilan contenait six recommandations, celles-ci font l'objet d'un premier suivi à la fin de la présente section.

De façon générale, les ministères et organismes visés par l'engagement 12 ont mis en œuvre différentes actions dans la période visée par le rapport. Depuis avril 2017, le CSPQ a fait connaître son offre de service en matière d'accessibilité des documents téléchargeables lors de deux événements adressés aux communicateurs du gouvernement du Québec.

Le MTESS offre plusieurs documents de soutien à son personnel afin de le soutenir dans sa réponse aux besoins des personnes handicapées. En plus de la politique, nommons, la politique ministérielle en matière de médias adaptés pour la clientèle, ainsi que la note explicative « Accessibilité des services d'Emploi-Québec aux personnes handicapées ».

Le SCT, pour sa part, a mis en ligne, sur son site Web, des liens vers une capsule vidéo promotionnelle sur les bonnes pratiques en matière d'accès aux documents et aux services ainsi qu'une section « Foire aux questions », tous deux développés par l'Office. Une analyse est également en cours pour évaluer la possibilité d'inclure une mesure en lien avec l'engagement 12 au Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les personnes handicapées, qui est une action de la Stratégie de gestion des ressources humaines 2018-2023 élaborée par le SCT.

De 2017 à 2020, l'Office a réalisé un grand nombre d'activités pour soutenir les ministères et organismes publics dans l'atteinte de l'engagement 12 du PEG. En plus de la publication du bilan de la mise en œuvre de la politique, un cyberbulletin *Passerelle* a également été diffusé sur les

principaux résultats de l'évaluation. L'Office a offert 11 séances de formation sur la politique spécifiquement, ce qui a permis de former 104 participants provenant de divers ministères et organismes publics et établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Le thème de l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées est également abordé dans le cadre de la formation offerte chaque année aux nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables de plans d'action. De plus, l'Office a offert une formation sur l'application de la politique à 22 communicateurs gouvernementaux en provenance de 13 ministères et organismes publics. Des séances d'information ont aussi été offertes à deux regroupements nationaux d'organismes du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et à deux regroupements d'organismes de promotion. De plus, cinq articles ont été transmis au mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées. Ces organismes ont ensuite diffusé ces articles auprès de leurs membres, notamment par le biais de leur site Web.

Plusieurs outils pratiques en lien avec la politique L'Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ont été élaborés, mis à jour, publiés et diffusés par l'Office. D'abord, des capsules vidéos ont été élaborées par l'Office sur les sujets suivants : l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ; l'obligation d'accommodement raisonnable ; l'obligation d'accommodement raisonnable : volet de procédure et volet de fond ; la contrainte excessive. L'Office a aussi produit une page Web donnant des exemples en lien avec la mise en œuvre de la deuxième orientation de la politique, soit entreprendre une démarche proactive, une foire aux questions, le guide Mieux accueillir les personnes handicapées, la fiche de procédure de traitement d'une demande d'accommodement raisonnable pour l'accès à un document ou à un service, des fiches sur les moyens de communication adaptés ainsi qu'une section du recueil de bonnes pratiques portant sur l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Un article traitant de l'adaptation de documents en divers formats accessibles a été publié dans le cyberbulletin *Express-O*. Des publications Facebook ont fait la promotion d'outils précédemment mentionnés et une autre a diffusé un message d'intérêt public sur l'adaptation des communications dans le contexte de la COVID-19. De la sensibilisation à la communication adaptée dans le cadre de la pandémie de la COVID-19, par des communications écrites adressées aux municipalités, aux ministères et aux organismes publics. Enfin, du soutien-conseil a été offert sur demande.

ANALYSE DES MESURES RÉALISÉES PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS RELATIVES À L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Indicateur 4

Nombre et type de mesures réalisées ou partiellement réalisées relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans les bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*.

Les ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* réalisent annuellement plusieurs mesures en lien avec l'accès à leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées. Ces mesures, réalisées ou partiellement réalisées, sont inscrites dans les bilans des plans d'action à l'égard des personnes handicapées, des ministères et organismes publics pour les années 2016-2017 à 2018-2019. Le tableau 1 présente le nombre et le type de mesures réalisées au cours de la période couverte.

Globalement, il est possible d'observer que le nombre total de mesures réalisées par les ministères et organismes publics relativement à l'accès aux documents et aux services a augmenté de manière importante entre 2016-2017 et 2018-2019, passant de 481 à 647 mesures, avec un sommet de 830 mesures en 2017-2018. Quant au nombre moyen de mesures à ce sujet par plan d'action, il a également varié durant cette période, passant de 4,5 à 6 mesures par plan d'action.

Depuis 2016-2017, l'accès aux communications est la catégorie qui cumule le plus de mesures réalisées par les ministères et organismes publics. Le nombre de mesures réalisées dans cette catégorie a augmenté au cours de la période, passant de 215 à 280 mesures. Par ailleurs, il est permis d'observer une hausse du nombre de mesures réalisées sur l'amélioration de l'accessibilité des immeubles depuis 2016-2017 (de 124 à 157 mesures). Les ministères et organismes publics ont aussi réalisé davantage de mesures visant explicitement la politique sur l'accès aux documents et aux services (79 mesures en 2016-2017 c. 117 en 2018-2019). Quant aux mesures réalisées concernant la sensibilisation des employés qui sont en contact direct avec le public (1^{re} ligne), elles ont légèrement augmenté au cours de la période, passant de 22 à 27 mesures, tout comme les mesures réalisées visant la recherche, l'évaluation et l'analyse sur l'accessibilité des immeubles et les besoins de la clientèle handicapée, qui sont passées de 10 à 13 mesures. Finalement, les mesures visant la formation du personnel ont augmenté, passant de 31 à 53 mesures.

Tableau 1

Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et organismes publics concernant l'accès aux documents et aux services, classées par thèmes¹, bilans² de 2016-2017 à 2018-2019 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de 2017-2018 à 2019-2020

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	n	n	n
Accès aux communications	215	317	280
<i>Services accessibles (communications adaptées, services d'interprétation, pictogrammes)</i>	71	103	94
<i>Documents accessibles (langue des signes québécoise, braille, gros caractères)</i>	71	79	85
<i>Internet et intranet accessibles (standards sur l'accessibilité du Web)</i>	73	135	101
Accessibilité des immeubles	124	264	157
<i>Locaux, bureaux, salles de réunion, portes, salles de bain, rampes d'accès, éclairage, signalisation (directions), ascenseurs (modifications ou ajouts [adaptation de la signalisation, boutons, commande vocale])</i>	117	241	147
<i>Stationnement pour personnes handicapées (affichage, ajout, nombre suffisant, aménagé selon les normes, entretien [déneigement], sensibilisation aux espaces de stationnement)</i>	7	23	10
Politique d'accès aux documents et aux services³	79	171	117
Formation des employés des ministères et organismes publics	31	35	53
Sensibilisation des employés à l'accueil (1^{re} ligne)	22	28	27
Recherche, évaluation et analyse sur l'accessibilité des immeubles et sur les besoins de la clientèle handicapée	10	15	13
Total des mesures liées à l'accès aux documents et aux services	481	830	647
Nombre de plans d'action produits	107	109	107
Nombre moyen de mesures par plan d'action	4,5	7,6	6,0

1. Chaque mesure des plans d'action, lors de leur analyse, est associée à un ou deux mots-clés selon leur nature.
2. Les données sont issues des bilans des plans d'action, c'est-à-dire qu'il s'agit des mesures mises en œuvre par les ministères et organismes publics au cours de l'année qui s'est terminée.
3. Mesures qui font explicitement référence à la politique.

REDDITION DE COMPTES

Indicateur 5

Proportion de ministères et organismes publics qui font une reddition de comptes en ce qui concerne les plaintes reçues et traitées ainsi que les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Indicateur 6

Nombre de plaintes reçues et traitées par les ministères et organismes publics et nombre de mesures d'accommodement dont ils se sont dotés, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Cette disposition de la *Loi* (26.5) est étroitement liée à l'article 61.1 concernant la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. En effet, c'est à l'intérieur de ces plans que les ministères et organismes publics assujettis à 61.1, c'est-à-dire ceux qui emploient au moins 50 personnes, doivent faire mention des plaintes reçues et traitées ainsi que des diverses mesures d'accommodement dont ils se sont dotés. Les autres organismes publics, c'est-à-dire ceux qui ne sont pas assujettis à 61.1 (qui emploient moins de 50 personnes), doivent rendre compte de ces éléments dans leur rapport annuel de gestion.

Ministères

Le tableau 2 présente la reddition de comptes des ministères devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services. Ainsi, en 2017-2018, 60 % des ministères ont fait, dans leur plan d'action, une reddition de comptes à la fois du nombre de plaintes reçues et traitées et des diverses mesures d'accommodement dont ils se sont dotés au cours de l'année. Cette proportion a augmenté à 80 % en 2018-2019 et 2019-2020.

La proportion de ministères qui rendent compte d'au moins un indicateur de la politique a atteint 95 % en 2018-2019, pour ensuite diminuer à 80 % en 2019-2020. Une baisse similaire peut être observée concernant la reddition de comptes du nombre de plaintes reçues et traitées par les ministères (95 % en 2018-2018 c. 80 % en 2019-2020). À noter que le nombre de plaintes reçues et traitées a diminué durant la période du présent rapport, passant de 81 en 2017-2018 à 4 en 2019-2020. Enfin, 60 % des ministères ont rendu compte des mesures d'accommodement dont ils s'étaient dotés en 2017-2018, un taux qui atteint 80 % en 2019-2020.

Tableau 2

Reddition de comptes des ministères devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les années 2017-2018 à 2019-2020

	2017-2018 (n = 20)		2018-2019 (n = 20)		2019-2020 (n = 20)	
	n	%	n	%	n	%
Font une reddition de comptes <u>des deux indicateurs</u> de la politique	12	60,0	16	80,0	16	80,0
Font une reddition de comptes <u>d'au moins</u> un indicateur de la politique	16	80,0	19	95,0	16	80,0
Indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées	16	80,0	19	95,0	16	80,0
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	81	--	19	--	4	--
Indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises	12	60,0	16	80,0	16	80,0
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	3	--	35	--	2	--

Les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes

Le tableau 3 présente la reddition de comptes des organismes publics qui emploient au moins 50 personnes en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Durant la période du rapport, on remarque une augmentation de la proportion d'organismes publics qui ont effectué une reddition de comptes des deux indicateurs de la politique. Ainsi, pour l'année 2017-2018, 52 % avaient effectué une telle reddition de comptes comparativement à 74 % pour 2019-2020. La proportion d'organismes publics qui rendent compte d'au moins un indicateur a aussi augmenté entre 2017-2018 et 2019-2020, passant de 72 % à 85 %.

En ce qui concerne spécifiquement la proportion d'organismes publics qui indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées, on peut également constater une augmentation : 68 % l'ont fait en 2017-2018 comparativement à 82 % en 2019-2020. Le nombre de plaintes reçues et traitées par les organismes publics durant la période couverte s'est accru, passant de 102 plaintes en 2017-2018 à 141 en 2019-2020, ce qui représente toutefois une baisse comparée à 2018-2019 (176).

En ce qui concerne la reddition de comptes sur les mesures d'accommodement qui ont été prises par les organismes publics, les données révèlent que 56 % d'entre eux ont indiqué cette information dans leur plan d'action en 2017-2018, alors que 77 % l'ont fait en 2019-2020. Le nombre de mesures d'accommodement répertoriées a augmenté entre 2017-2018 et 2019-2020, passant de 391 à 655.

Tableau 3

Reddition de comptes des organismes publics devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les années 2017-2018 à 2019-2020

	2017-2018 (n = 87)		2018-2019 (n = 89)		2019-2020 (n = 87)	
	n	%	n	%	n	%
Font une reddition de comptes <u>des deux indicateurs</u> de la politique	45	51,7	71	79,8	64	73,6
Font une reddition de comptes <u>d'au moins</u> un indicateur de la politique	63	72,4	81	91,0	74	85,1
Indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées	59	67,8	77	86,5	71	81,6
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	102	--	176	--	141	--
Indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises	49	56,3	75	84,3	67	77,0
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	391	--	497	--	655	--

Organismes publics qui emploient moins de 50 personnes

Le tableau 4 fait état de la reddition de comptes effectuée par les organismes publics qui emploient moins de 50 personnes dans leurs rapports annuels de gestion. Pour la période couverte par le présent rapport, très peu d'organismes ont indiqué le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés (13 % en 2019-2020). Toutefois, on peut remarquer une augmentation du nombre d'organismes qui ont fait une reddition de comptes d'au moins un indicateur de la politique dans leur rapport annuel de gestion, passant de 44 % en 2016-2017 à 67% en 2019-2020. Aussi, aucune plainte et aucune mesure d'accommodement n'ont été dénombrées durant la période du rapport.

Tableau 4**Reddition de comptes des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, rapports annuels de gestion pour les années 2017-2018 à 2019-2020**

	2017-2018 (n = 27)		2018-2019 (n = 24 ¹)		2019-2020 (n = 24 ¹)	
	n	%	n	%	n	%
Font une reddition de comptes <u>des deux indicateurs</u> de la politique	2	11,1	4	16,7	3	12,5
Font une reddition de comptes <u>d'au moins</u> un indicateur de la politique	12	44,4	12	50,0	16	66,7
Indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées	3	11,1	4	16,7	3	12,5
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	0	--	0	--	0	--
Indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises	12	44,4	12	50,0	16	66,7
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	0	--	0	--	0	--

1. Les rapports annuels de gestion de 2018-2019 et 2019-2020 de l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris n'étaient pas disponibles au moment de la rédaction du présent rapport.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU BILAN 2010-2011 À 2016-2017 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Les derniers indicateurs de la section sur l'article 26.5 présentent un premier suivi des six recommandations qui ont été formulées dans le deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* produit par l'Office.

Offre de formation sur les besoins des personnes handicapées auprès du personnel en contact direct avec le public

Indicateur 7

Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et organismes publics assujettis à l'article 26.5 pour mettre en œuvre la recommandation 1 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :

« Il est recommandé aux ministères et organismes publics assujettis à la politique, particulièrement lorsque leur mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, d'offrir régulièrement des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public. »
(Office 2019a : 59)

Tel que dit plus haut, l'Office offre régulièrement des formations auprès des ministères et organismes publics assujettis à la politique. Dans le cadre de ces formations, il est notamment suggéré aux ministères et organismes publics d'offrir régulièrement des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public. Par ailleurs, lorsque les plans d'action des ministères et organismes publics ne comprenaient pas de mesures à ce sujet, l'Office leur recommandait systématiquement de planifier et de mettre en œuvre de telles mesures. Ces recommandations étaient intégrées dans les lettres de rétroaction aux organisations. L'Office a également offert du soutien-conseil à la demande des ministères et organismes publics.

En 2018-2019, les ministères et organismes publics et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont réalisé ou partiellement réalisé 14 mesures en lien avec de la formation sur les besoins des personnes handicapées pour leur personnel en contact direct avec le public. Les ministères n'ont réalisé ou partiellement réalisé aucune mesure, tandis que 9 mesures l'ont été par les organismes. Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont réalisé ou partiellement réalisé 5 mesures à ce sujet.

Offre de documents et de services adaptés

Indicateur 8

Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et organismes publics assujettis à l'article 26.5 pour mettre en œuvre la recommandation 2 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :

« Il est recommandé aux ministères et organismes publics de dresser la liste de leurs documents actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens et de les produire en formats adaptés. Il leur est également recommandé de mettre en place différents moyens pour adapter leurs services actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens. » (Office 2019a : 60)

Les séances de formation offertes par l'Office sur la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ont également permis de sensibiliser les participants à l'adaptation de leurs documents ou services les plus fréquemment demandés par les citoyens. Ces éléments faisaient aussi partie des recommandations de l'Office dans ses lettres de rétroactions sur les plans d'action annuels lorsque ces derniers ne contenaient pas de mesures à ce sujet. De plus, l'Office a élaboré, publié et diffusé quatre fiches sur les moyens de communication adaptés destinées aux ministères et organismes publics et municipalités, soit *Communication de personnes à personnes* (Office 2020b), *Communication téléphonique* (Office 2020c), *Communications utilisant des technologies de l'information* (Office 2020d) et *Les formats permettant d'adapter les documents* (Office 2020e).

En 2018-2019, les ministères et organismes publics et établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont réalisé ou partiellement réalisé un total de 39 mesures en lien avec l'accès aux documents et aux services. Sur ces 39 mesures, 4 l'ont été par les ministères, 32 par les organismes et 3 par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Respect du standard d'accessibilité du Web

Indicateur 9

Activités réalisées par l'Office auprès du SCG pour mettre en œuvre la recommandation 3 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :

« Il est recommandé au Secrétariat à la communication gouvernementale (ministère du Conseil exécutif) de s'assurer, lors du rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée, que les contenus versés respectent le standard sur l'accessibilité du Web et qu'ils fassent mention des possibilités, pour les personnes handicapées, d'obtenir des mesures d'accommodement pour leur permettre d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public en toute égalité. » (Office 2019a : 60)

Le SCG a continué en 2019-2020 de s'assurer que les gabarits, les interfaces et les outils respectent les normes sur l'accessibilité lors du rapatriement des sites institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée *Québec.ca*. Le Secrétariat a aussi continué de s'assurer que *Québec.ca* fasse mention des possibilités pour les personnes handicapées d'obtenir des mesures d'accommodement pour avoir accès à l'information et aux services offerts. En parallèle, le SCT a poursuivi l'application du Standard en matière d'accessibilité Web dans la production, la mise en ligne et l'utilisation des sites Web et documents. Ainsi, en 2019-2020, le SCT a accompagné au niveau technique des organismes publics, dont le SCG, dans l'application du Standard.

Indicateur 10

Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et organismes publics assujettis à l'article 26.5 pour mettre en œuvre la recommandation 4 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :

« D'ici le rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée, il est recommandé aux ministères et organismes publics assujettis à la politique de promouvoir sur leur site Web l'information relative à l'accès à leurs documents et à leurs services offerts au public pour les personnes handicapées en s'assurant que cette information soit facilement repérable par les personnes handicapées. » (Office 2019a : 61)

Le SCG a imposé un moratoire sur la refonte des sites Web institutionnels d'ici à ce que ceux-ci soient rapatriés à la plateforme gouvernementale unifiée *Québec.ca*. Le présent indicateur ne peut donc pas être évalué, mais il est permis de croire qu'il n'y a eu que peu ou pas de changement depuis la publication en 2019 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans les déclarations de services aux citoyens des ministères et organismes publics

Indicateur 11

Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et organismes publics assujettis à l'article 26.5 pour mettre en œuvre la recommandation 5 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :

« Il est recommandé aux ministères et organismes publics qui sont tenus de rendre publique une déclaration de services aux citoyens en vertu de la *Loi sur l'administration publique* d'y inscrire explicitement des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. » (Office 2019a : 61)

Indicateur 12

Activités réalisées par l'Office auprès du SCT pour mettre en œuvre la recommandation 6 du bilan 2010-2011 à 2016-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées :

« Il est recommandé au SCT, dans le cadre de ses interventions liées aux services d'accompagnement qu'il offre, d'inciter systématiquement les ministères et organismes publics à ajouter des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens lorsque celle-ci n'en contient pas. » (Office 2019a : 61)

À l'automne 2020, l'Office a analysé le contenu des déclarations de services aux citoyens disponibles sur les sites Web des ministères et organismes publics pour déterminer combien d'entre eux y ont inscrit un engagement en lien avec l'accès aux documents ou aux services offerts au public. Ainsi, le tableau 5 présente le résultat de l'analyse des 68 déclarations de services aux citoyens recensées par l'Office. Sur ces 68 déclarations, 18 % mentionnaient un engagement en lien avec l'accès aux documents, et 46 %, un engagement lié à l'accès aux services. Deux fois plus d'organismes que de ministères avaient un engagement en lien avec l'accès aux documents (21 % c. 10 %). À l'opposé, les ministères étaient presque deux fois plus nombreux à avoir un engagement en lien avec l'accès aux services que les organismes (65 % c. 38 %). Lorsqu'aucun engagement relatif à l'accès aux documents ou aux services n'était inscrit dans la déclaration de services aux citoyens d'un ministère ou organisme public, l'Office proposait systématiquement dans sa lettre de rétroaction une mesure en ce sens dans le prochain plan d'action annuel de l'organisation.

Tableau 5

Proportion des ministères et organismes publics ayant inscrit un engagement en lien avec l'accès aux services ou l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens, 2020

	Ayant une déclaration de services aux citoyens		Engagement en lien avec l'accès aux services		Engagement en lien avec l'accès aux documents	
	n		n	%	n	%
Ensemble	68		31	45,6	12	17,6
Ministères	20		13	65,0	2	10,0
Organismes publics	48		18	37,5	10	20,8

L'Office a offert sa collaboration aux travaux du SCT en lien avec l'ajout d'un nouvel indice de performance des déclarations de services aux citoyens. Au moment de la rédaction du rapport, ces travaux étaient interrompus temporairement en raison de la pandémie.

LES ACTIONS À VENIR

Afin de poursuivre les efforts en lien avec la promotion de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, l'Office compte poursuivre le développement de son offre de service pour soutenir les ministères et organismes publics, notamment par la création et la diffusion de capsules vidéos sur l'accueil des personnes handicapées qui vont inclure un module d'autoformation et de fiches de type aide-mémoire sur l'accueil des personnes handicapées.

Finalement, l'Office poursuivra sa collaboration avec le MCE afin de continuer de former, au besoin, les communicateurs gouvernementaux.

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. »

CONTEXTE

Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par les ministères et organismes publics et les municipalités sont tous analysés et compilés par l'Office. Notons que les organisations assujetties à l'article 61.1 bénéficient d'un outil leur permettant de produire un plan d'action conforme aux obligations légales, soit le *Guide pour la élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*. Depuis 2018, ce guide est disponible en deux volets, le premier destiné aux ministères et organismes publics (Office 2018b) et le second aux municipalités (Office 2018c).

RÉSULTATS

L'ENGAGEMENT 1 AU PEG : RENDRE PUBLIC ANNUELLEMENT UN PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Indicateur 13

Suivi de l'engagement 1 au PEG

Responsables : Tous les ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*

« Rendre public annuellement, tel que prévu par la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats attendus de la politique À part entière. » (Office 2015 : 3)

L'engagement 1 au PEG stipule que tous les ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* se sont engagés à rendre public annuellement, comme prévu par la *Loi*, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats attendus de la politique À part entière. Afin

que les ministères et organismes publics respectent leur engagement, l'Office a effectué, entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2020, plus de 2 300 interventions auprès des ministères et organismes publics et plus de 1 000 auprès des municipalités. Ces interventions incluent notamment la transmission d'une trousse d'information lors de l'arrivée de nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées ou responsables de plans d'action, des offres de formations sur l'élaboration du plan d'action annuel, du soutien-conseil offert à la demande aux ministères et organismes publics et municipalités, des rétroactions verbales aux responsables des plans d'action et l'envoi de lettres écrites aux dirigeants des ministères et organismes publics et des municipalités. De façon plus précise, l'Office a offert 27 séances de formation sur l'élaboration du plan d'action annuel et 6 ateliers d'information et de sensibilisation aux municipalités sur l'accessibilité des bâtiments ouverts au public et des logements. De plus, les propositions de mesures émises par l'Office dans les lettres de rétroaction ont été prises en compte par un peu plus de quatre organisations sur dix (42 %) en 2019-2020 (Office 2020f).

Parallèlement, l'Office a produit et mis à jour des outils différenciés pour soutenir les ministères et organismes publics et les municipalités. Ces outils comprennent la mise à jour du *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* en y concevant deux volets, l'un spécifique aux ministères et organismes publics et l'autre aux municipalités. Il y a également les *Recueils de bonnes pratiques* qui se déclinent en trois volets, soit pour les ministères et les organismes publics, les municipalités ainsi que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Ces recueils visaient à répondre à une demande des organisations qui souhaitent s'inspirer des bonnes mesures mises en œuvre dans le cadre des plans d'action. L'Office a aussi produit des fiches destinées aux municipalités sur les stationnements pour personnes handicapées et sur la mise en œuvre de mesures de sécurité civile adaptées aux personnes handicapées. Pour mieux faire connaître ses services, l'Office a aussi participé à diverses activités ciblées regroupant des partenaires ou représentants des municipalités, tels que le Réseau Municipalités accessibles, le Réseau des grandes villes MADA (municipalités amies des aînées), l'Union des Municipalités du Québec, le Carrefour action municipale et famille (CAMF) et le Réseau québécois des villes et villages en santé (RVVS).

PORTRAIT DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Indicateur 14

Nombre et proportion de ministères et organismes publics et de municipalités assujettis qui ont produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Le tableau 6 présente le taux global de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour les ministères et organismes publics et les municipalités. On observe que ce taux a progressé entre 2017-2018 et 2018-2019, passant de 96 % à 97 %. Ce taux n'a pas varié en 2019-2020 et demeure très élevé (97 %).

Tableau 6

Ministères et organismes publics et municipalités assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2017-2018 et 2017, 2018-2019 et 2018, 2019-2020 et 2019

	Assujettis à la production d'un plan d'action		Ayant produit un plan d'action	
	n		n	%
2017-2018 et 2017	180		172	95,6
2018-2019 et 2018	183		177	96,7
2019-2020 et 2019	183		177	96,7

Le tableau 7 présente d'une manière plus détaillée la proportion de ministères et organismes publics qui ont produit un plan d'action annuel. On remarque un taux de production des plans d'action stable entre 2017-2018 et 2019-2020, et ce, tant chez les ministères que chez les organismes publics. Ainsi, en 2019-2020, tous les ministères (100 %) et presque tous (98 %) les organismes publics ont produit leur plan d'action. Quant aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, ils ont tous produit un plan d'action en 2017-2018, et un établissement n'a pas produit de plan en 2018-2019 (97 %). En 2019-2020, 26 des 29 établissements ont produit leur plan d'action, soit une proportion de 90 %.

Tableau 7

Ministères et organismes publics et municipalités assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2017-2018 à 2019-2020

	Ministères assujettis			Organismes publics assujettis			Établissements du réseau de la santé et des services sociaux assujettis		
	n	n	%	n	n	%	n	n	%
2017-2018	20	20	100,0	59	58	98,3	29	29	100,0
2018-2019	20	20	100,0	61	61	100,0	29	28	96,6
2019-2020	20	20	100,0	62	61	98,4	29	62	89,7

Le tableau 8 présente la proportion de municipalités assujetties qui ont produit un plan d'action annuel. Entre 2017 et 2019, on observe une hausse du taux de production des plans d'action annuels des municipalités. Ainsi, 90 % des municipalités assujetties ont produit un plan d'action annuel en 2017, tandis que cette proportion est de 97 % en 2019.

Tableau 8**Municipalités assujetties ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2017 à 2019**

	Municipalités assujetties	Municipalités ayant produit un plan d'action	
	n	n	%
2017	72	65	90,3
2018	73	68	93,2
2019	72	70	97,2

RESPECT DES EXIGENCES DE L'ARTICLE 61.1 DE LA LOI**Indicateur 15**

Nombre et proportion de ministères et organismes publics et de municipalités assujettis qui ont identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Indicateur 16

Nombre et proportion de ministères et organismes publics et de municipalités assujettis qui ont produit un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Indicateur 17

Nombre et proportion de ministères et organismes publics et de municipalités assujettis qui ont rendu public leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées produit par les ministères et organismes publics et les municipalités doit inclure certains éléments afin de respecter l'article 61.1 de la *Loi*, soit l'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées et la description des mesures réalisées au cours de l'année précédente (bilan). Il doit également être rendu public.

Les ministères

Au tableau 9 est présentée la proportion de ministères et organismes publics et de municipalités ayant produit un plan d'action qui inclut les éléments de contenu prescrits par la *Loi*. On remarque une hausse constante de la proportion de ministères qui identifient des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel. En effet, en 2017-2018, 95 % ont identifié des obstacles tandis qu'en 2019-2020, cette proportion est de 100 %. Cependant, on constate qu'en 2019-2020, 85 % des ministères présentent un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente, contrairement à 100 % en 2018-2019. Enfin, en 2019-2020, la totalité (100 %) des ministères ont rendu public leur plan d'action. Ces résultats montrent que, globalement, les ministères se conforment de plus en plus aux exigences de la *Loi*.

Les organismes publics

On observe que depuis 2018-2019, la totalité (100 %) des organismes publics identifient des obstacles dans leur plan d'action. En ce qui concerne la production d'un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente, 93 % des organismes publics s'y conforment en 2019-2020. Ce taux est en hausse comparativement à 2018-2019 (87 %), mais en légère baisse comparativement à 2017-2018 (90 %). Enfin, 98 % des organismes publics ont rendu public leur plan d'action en 2019-2020. Il s'agit d'une hausse comparativement au taux de 2017-2018 (91 %).

Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux

Le tableau 9 permet d'observer que la quasi-totalité (96 %) des établissements du réseau de la santé et des services sociaux identifie des obstacles dans leur plan d'action en 2019-2020. De plus, pour cette même année, un peu plus de la moitié (58 %) des établissements ont présenté un bilan des mesures réalisées l'année précédente, une hausse comparée au 17 % de 2017-2018, mais une baisse significative face au 96 % de 2018-2019. Enfin, la quasi-totalité (96 %) des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont rendu public leur plan d'action en 2019-2020, une augmentation par rapport à 2018-2019 (75 %). Ces résultats illustrent une tendance généralement positive, quoique inégale d'une année à l'autre, de la part des établissements du réseau de la santé et des services sociaux pour se conformer aux exigences de la *Loi*.

Les municipalités

Les résultats révèlent que 96 % des municipalités identifient, en 2018 et en 2019, des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action, une augmentation comparativement à 2017 (86 %). Par ailleurs, en 2019, la grande majorité (90 %) des municipalités ont présenté un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente dans leur plan d'action, un retour au taux de 2017 (91 %) après une baisse en 2018 (78 %). Enfin, 90 % des municipalités ont rendu public leur plan d'action en 2019, un retour au niveau de 2017 (91 %), après une baisse marquée en 2018 (68 %). Similairement aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, ces résultats montrent généralement une progression pour les municipalités, malgré une certaine variation d'une année à l'autre.

Tableau 9

Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics et des municipalités assujettis qui respectent les exigences de l'article 61.1 de la Loi, 2017-2018 et 2017, 2018-2019 et 2018, 2019-2020 et 2019

	2017-2018 et 2017		2018-2019 et 2018		2019-2020 et 2019	
	n	%	n	%	n	%
Ministères						
Nombre de plans d'action produits	20	--	20	--	20	--
Identifient des obstacles	19	95,0	19	95,0	20	100,0
Présentent un bilan	18	90,0	20	100,0	17	85,0
Plans d'action rendus publics	17	85,0	17	85,0	20	100,0
Organismes publics						
Nombre de plans d'action produits	58	--	61	--	61	--
Identifient des obstacles	57	98,3	61	100,0	61	100,0
Présentent un bilan	52	89,7	53	86,9	57	93,4
Plans d'action rendus publics	53	91,4	53	86,9	60	98,4
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux						
Nombre de plans d'action produits	29	--	28	--	26	--
Identifient des obstacles	26	89,7	26	92,9	25	96,2
Présentent un bilan	5	17,2	27	96,4	15	57,7
Plans d'action rendus publics	24	82,8	21	75,0	25	96,2
Municipalités						
Nombre de plans d'action produits	65	--	68	--	70	--
Identifient des obstacles	56	86,2	65	95,6	67	95,7
Présentent un bilan	59	90,8	53	77,9	63	90,0
Plans d'action rendus publics	59	90,8	46	67,6	63	90,0

ANALYSE DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION

Indicateur 18

Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées selon l'échelle de l'indice de qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

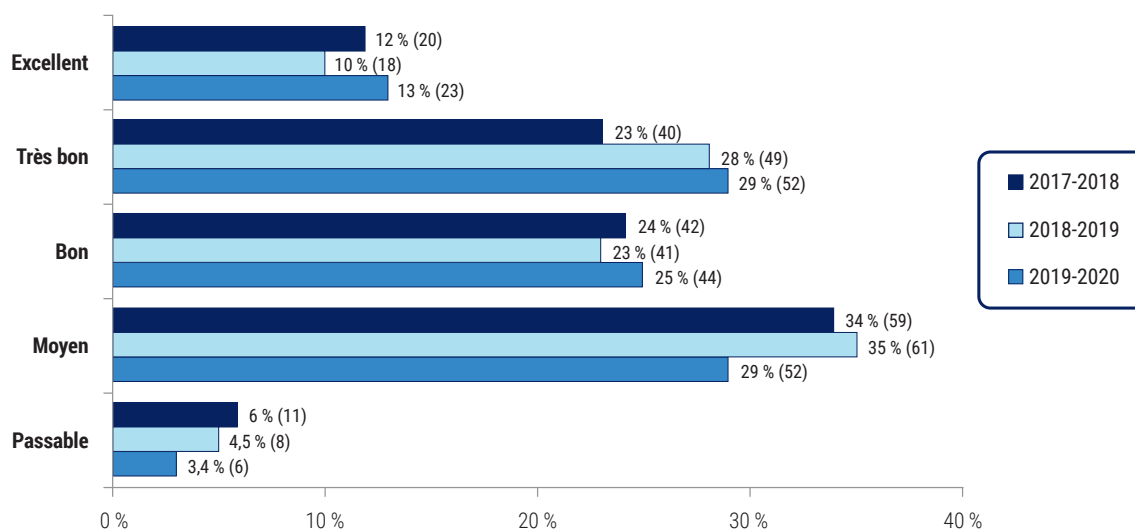
L'Office a développé en 2016 un indice de la qualité des plans d'action. Selon cet indice, un plan d'action est considéré de qualité lorsqu'il couvre les aspects légaux relatifs au plan d'action, lorsqu'il est conforme au *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* ainsi qu'aux recommandations et propositions formulées par l'Office dans le cadre du soutien-conseil offert pour la production du plan d'action. Une liste des indicateurs composant l'indice est présentée à l'annexe I.

La figure 1 présente la répartition des plans d'action produits par les ministères et organismes publics et les municipalités selon l'indice de la qualité des plans d'action. On observe qu'en 2019-2020, la qualité des plans d'action continue de s'améliorer. En effet, le deux tiers (67 % c. 61 % en 2018-2019) des plans d'action produits par les ministères et organismes publics et les municipalités sont de bonne (25 %), de très bonne (29 %) ou d'excellente qualité (13 %), tandis que 29 % sont de moyenne qualité et 3,4 % sont de qualité passable.

On remarque aussi qu'en 2019-2020, les plans de qualité passable ont diminué de presque la moitié (3,4 % c. 6 % en 2017-2018), alors que l'on observe une légère diminution de la proportion de plans d'action de moyenne qualité (29 % c. 34 % en 2017-2018) et une hausse de la proportion de plans d'action de très bonne qualité (29 % c. 23 % en 2017-2018).

Figure 1

Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits selon l'échelle de l'indice de qualité des plans d'action, 2017-2018 et 2018-2019 et 2019-2020 et 2019



Indicateur 19

Activités menées par les ministères, organismes publics et municipalités assujettis pour mettre en œuvre la recommandation 1 du troisième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* :

« Il est recommandé aux ministères, organismes publics et municipalités assujettis de consulter des personnes handicapées et leurs représentants lors de la réalisation de leur plan d'action annuel afin d'en améliorer la qualité. » (Office 2019b : 63)

La première recommandation du troisième rapport visant à faire état de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* pour la période d'avril 2013 à mars 2017 (Office 2019b) stipulait que les ministères et organismes publics et les municipalités assujettis à la *Loi* devaient consulter des personnes handicapées et leurs représentants lors de la réalisation de leur plan d'action annuel afin d'en améliorer la qualité. Les résultats pour les années 2017-2018 à 2019-2020 sont présentés au tableau 10.

Il est permis d'observer que les ministères consultent davantage dans la période visée par le rapport, passant de 35 % en 2017-2018 à 65 % en 2019-2020. Les organismes publics montrent aussi une progression similaire pour la même période (33 % à 57 %). Les données liées aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux révèlent également une amélioration, passant de 72 % en 2017-2018 à 85 % en 2019-2020. Finalement, le taux de consultation des personnes handicapées et de leurs représentants a aussi augmenté chez les municipalités pour s'établir à 77 % en 2019 comparativement à 71 % en 2017.

Tableau 10
Organisations ayant mentionné dans leur plan d'action que des personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration, 2017-2018 et 2017, 2018-2019 et 2018, 2019-2020 et 2019

	2017-2018 et 2017	2018-2019 et 2018	2019-2020 et 2019
	%	%	%
Ministères et organismes publics	43,9	51,4	64,4
<i>Ministères</i>	35,0	45,0	65,0
<i>Organismes publics</i>	32,8	41,0	57,4
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux</i>	72,4	78,6	84,6
Municipalités	70,8	76,5	77,1
Total	54,1	61,0	70,1

Indicateur 20

Activités menées par le ministre responsable de la *Loi* pour mettre en œuvre la recommandation 2 du troisième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* :

« Il est recommandé au ministre responsable de la *Loi* de proposer un projet de décret précisant les éléments qui devraient obligatoirement faire partie des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées afin d'améliorer la qualité de ces derniers. » (Office 2019b : 63)

Dans la période visée par le présent rapport, soit avril 2017 à mars 2020, cette recommandation n'a pas été mise en œuvre.

LES ACTIONS À VENIR

Pour les prochaines années, l'Office entend poursuivre ses interventions proactives de soutien-conseil pour inciter les ministères et organismes publics qui emploient au moins 50 personnes et les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants à continuer de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, conformément à l'article 61.1 de la *Loi*. Pour ce faire, l'Office continuera d'offrir un soutien-conseil différencié pour les ministères et organismes publics et les municipalités et de mettre à jour et de développer des outils pratiques pour les coordonnateurs de services aux personnes handicapées et les responsables de plans d'action. De plus, en lien avec l'objectif 2.3 de son plan stratégique 2020-2024 (Office 2020a), l'Office élaborera et déploiera une stratégie visant à accroître la qualité de ces plans d'action. Cette stratégie inclura des actions visant la promotion et l'application du décret concernant la détermination d'éléments que doit comporter le plan d'action visé par l'article 61.1 de la *Loi*.

ARTICLE 61.2

« Le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées. »

CONTEXTE

Cette disposition de la *Loi*, communément appelée « clause d'impact », confère l'obligation aux ministères et organismes publics de consulter le ministre responsable de la *Loi* lors de l'élaboration de toute mesure prévue par une loi ou un règlement susceptible d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées. Ainsi, le ministre responsable de la *Loi* a pour mandat d'éclairer le gouvernement et de soutenir ses différentes instances en cette matière.

L'Office peut exercer son devoir de conseil et de recommandation auprès du ministre sur toute matière susceptible d'avoir une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées. La *Loi* confère ce devoir de conseil à l'Office dans l'article 25 a.1) qui se libelle comme suit :

« ... 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. » (Gouvernement du Québec 2004)

Cette disposition de la *Loi* confère à l'Office un pouvoir d'initiative qu'il peut mettre à profit en donnant son avis au ministre responsable de l'application de la *Loi*, en le soutenant dans l'application de la clause d'impact dans le cadre des initiatives publiques et en l'informant de façon continue sur les initiatives susceptibles d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées et pouvant nécessiter son application. L'Office peut également donner son avis aux autres ministères et organismes publics, notamment lors de l'élaboration ou de la révision de leurs lois et règlements.

La clause d'impact vise également à encourager les ministères et organismes publics à agir de manière proactive dès l'élaboration et la conception des lois, politiques, programmes, services et règlements. À ce sujet, la politique À part entière mentionne que :

« Tous les organismes devraient s'assurer, au moment de la conception de leurs lois, leurs politiques, leurs programmes et leurs services, des conditions permettant aux personnes handicapées d'y avoir pleinement accès. [...] Il faut prendre en compte, de façon systématique, les besoins et les caractéristiques des personnes handicapées et de leur famille au moment de concevoir les lois, les politiques, les programmes et les services à portée générale. » (Office 2009 : 33)

RÉSULTATS

La mise en œuvre de cette disposition de la *Loi* s'effectue par la réalisation de l'engagement 6 au PEG pris par l'Office, la réalisation de l'engagement 7 au PEG visant tous les ministères et organismes publics et auquel collabore l'Office ainsi que la réalisation de l'engagement 49 au PEG pris par l'Office et le MSSS.

ENGAGEMENT 6 AU PEG : SOUTIEN AU MINISTRE DANS L'APPLICATION DE L'ARTICLE 61.2 DE LA *LOI*

Indicateur 21

État d'avancement de l'engagement 6 au PEG

Responsable : Office

« Soutenir le ministre dans l'application de l'article 61.2 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* qui stipule que "le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées". » (Office 2015 : 5)

Dans le cadre de l'engagement 6 au PEG, la clause d'impact a été appliquée à 26 reprises par l'entremise de courriers ministériels qui ont été transmis au ministre responsable pour le soutenir dans l'application de la clause d'impact. Ainsi, l'Office a suggéré différentes interventions au ministre responsable afin qu'il puisse sensibiliser ses collègues ministres quant à l'importance de la clause d'impact sur les personnes handicapées. Par ailleurs, l'Office établit et transmet périodiquement au ministre une liste des initiatives publiques devant requérir une application éventuelle de la clause d'impact.

ENGAGEMENT 7 AU PEG : APPLICATION DE LA CLAUSE D'IMPACT

Indicateur 22

État d'avancement de l'engagement 7 au PEG

Responsables : Tous les ministères et organismes publics

Collaborateur : Office

« Appliquer, dans le contexte de la révision permanente des programmes, la clause législative stipulant que le ministre responsable "est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées" (article 61.2). » (Office 2015 : 6)

Au cours de la période 2017-2018 à 2019-2020, l'Office assurait un soutien-conseil auprès des ministères et organismes publics pour soutenir la réalisation de l'engagement 7 au PEG. Ainsi, les ministères et organismes publics suivants ont pu bénéficier du soutien-conseil de l'Office dans le cadre de la révision permanente des programmes : le SCT, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, le MTESS, le MTQ, le MSSS, le ministère de l'Économie et de l'Innovation, le ministère de la Culture et des Communications, le ministère de l'Éducation, le ministère de l'Enseignement supérieur, la Société d'habitation du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Curateur public du Québec.

ENGAGEMENT 49 AU PEG : FORMATION ET DÉVELOPPEMENT D'OUTILS

Indicateur 23

État d'avancement de l'engagement 49 au PEG

Responsables : MSSS et Office

« Former et outiller les personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui y sont associées afin qu'elles soient en mesure d'anticiper et d'évaluer les impacts possibles sur la participation sociale des personnes handicapées. » (Office 2015 : 22)

Pour réaliser l'engagement 49 au PEG, l'Office a produit une deuxième édition de son *Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées* (Office 2019c). Ce guide vise à outiller le personnel impliqué dans l'élaboration de mesures ayant un impact significatif sur les personnes handicapées afin d'anticiper les impacts positifs et négatifs et d'éviter la création de nouveaux obstacles. L'Office a promu et diffusé ce guide auprès d'une quarantaine de ministères et organismes publics. Les principales activités réalisées par le MSSS pour mettre en œuvre cet engagement durant la période 2017-2018 à 2019-2020 n'étaient pas connues de l'Office au moment de la rédaction du présent rapport.

LES ACTIONS À VENIR

Pour les années à venir, l'Office continuera de soutenir le ministre responsable de la *Loi* dans l'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées et poursuivra son offre de soutien-conseil auprès des ministères et organismes publics, notamment dans le cadre de sa rétroaction sur leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. En outre, l'Office fera la promotion de cette clause d'impact lors des séances d'accueil et de la formation des nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et des nouveaux responsables de plans d'action des ministères et organismes publics.

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. »

CONTEXTE

L’approvisionnement accessible consiste à acheter ou à louer des biens et des services qui tiennent compte de l’accessibilité pour les personnes handicapées. Les organisations qui y sont assujetties sont l’ensemble des ministères et organismes publics et des municipalités, y compris les MRC. L’achat ou la location de biens et de services accessibles sont ici considérés comme des moyens concrets pour aménager des environnements accessibles à tous. À titre d’exemple, cela peut inclure l’achat de matériel de bureau qui tient compte des incapacités des employés ou encore, l’achat de mobilier urbain accessible pour les infrastructures destinées au grand public telles que les parcs et les piscines municipales. Cette disposition de la *Loi* amène également les organisations publiques à se doter de politiques, de directives et de procédures qui favorisent l’achat ou la location de biens et de services accessibles aux personnes handicapées.

RÉSULTATS

Cette section présente tout d’abord les résultats obtenus à la suite de la collecte de données réalisée à l’Office quant aux actions mises de l’avant par l’organisation pour mettre en œuvre l’article 61.3 de la *Loi*. Puis, une analyse des données sur l’approvisionnement accessible issues des plans d’action annuels à l’égard des personnes handicapées est présentée.

LES ACTIVITÉS MENÉES PAR L’OFFICE POUR METTRE EN ŒUVRE L’ARTICLE 61.3

Indicateur 24

Nombre et type d’interventions réalisées par l’Office.

Pour mettre en œuvre l’article 61.3 de la *Loi*, l’Office a réalisé plusieurs actions entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2020. Ainsi, il a répondu à toutes les demandes de soutien-conseil formulées par les organisations assujetties, en plus de fournir de la documentation sur l’article 61.3 à tous les nouveaux responsables de plan d’action et à tous les nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées. De plus, par l’entremise des lettres de rétroaction adressées aux sous-ministres et dirigeants d’organismes ainsi qu’aux maires et mairesses, l’Office a sensibilisé les ministères et organismes publics et les municipalités à l’importance de l’article 61.3 et les a incités à planifier des mesures en ce sens dans leur plan d’action annuel.

Pour soutenir les organismes assujettis, l'Office a aussi publié deux guides sur l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées, soit le *Guide d'accompagnement mobilier urbain* (Office 2019d) et la deuxième édition du *Guide d'accompagnement – volet équipements de bureau* (Office 2019e), en plus de deux fiches d'information : *Qu'est-ce que l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées ?* (Office 2019f) et *Dans le cadre du processus d'acquisition de biens et de services accessibles aux personnes handicapées, quel rôle le Centre de services partagés du Québec est-il appelé à remplir ?* (Office 2019g). Quatre numéros du cyberbulletin *L'Approvisionnement accessible* ont également été publiés en 2017 et 2018 : *Approvisionnement accessible et plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées* (Office 2017a), *L'inclusion numérique des personnes handicapées : une responsabilité collective!* (Office 2017b), *Une opportunité pour accroître l'accessibilité des biens et services destinés aux citoyens* (Office 2018d) et *Édition spéciale parcs et aires de jeux* (Office 2018e).

En 2017-2018, l'Office a offert un atelier de sensibilisation et d'information à Héma-Québec, permettant de joindre 20 employés de l'organisation. En 2018-2019, ce même atelier a été offert à 11 reprises auprès d'organisations assujetties. Il a ainsi permis de joindre 105 personnes provenant de ministères et organismes publics et 153 personnes des municipalités. En 2019-2020, l'atelier a été présenté 9 fois et a permis de joindre 48 employés de ministères et organismes publics et 115 employés des municipalités. Deux séances de l'atelier ont aussi été données aux 120 conseillers de la direction d'approvisionnement stratégique d'HydroQuébec.

LES MESURES LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT ACCESSIBLE DANS LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS ET DES MUNICIPALITÉS

Indicateur 25

Nombre et proportion de ministères et organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis à l'article 61.1 qui ont tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel.

Indicateur 26

Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et organismes publics, établissements du réseau de la santé et des services sociaux et municipalités assujettis à l'article 61.1 concernant leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services quant à leur accessibilité aux personnes handicapées.

Au tableau 11, on remarque que la proportion des organisations ayant tenu compte de l’approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d’action annuel (par au moins un engagement ou une mesure) a augmenté légèrement entre 2017-2018 et 2019-2020, passant de 88 % à 89 %. On constate une progression constante de la part des ministères et organismes publics (89 % en 2017-2018 c. 94 % en 2019-2020), contrairement aux municipalités dont le taux a fluctué, passant de 86 % en 2017-2018 à 91 % en 2018-2019, pour finalement s’établir à 81 % en 2019-2020.

Tableau 11
Organisations assujetties à l’article 61.1 de la Loi ayant tenu compte de l’approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d’action annuel à l’égard des personnes handicapées, 2017-2018 à 2019-2020

	2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	n	%	n	%	n	%
Ministères et organismes publics	95	88,8	101	92,7	101	94,4
<i>Ministères</i>	17	85,0	19	95,0	20	100,0
<i>Organismes publics</i>	53	91,4	57	93,4	55	90,2
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux</i>	25	86,2	25	89,3	26	100,0
Municipalités	56	86,2	62	91,2	57	81,4
Total	151	87,8	163	92,1	158	89,3

Au tableau 12, on constate une diminution du nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et organismes publics et les municipalités en lien avec l’approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées entre 2016-2017 et 2018-2019. En effet, 123 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2016-2017 par l’ensemble des organisations assujetties à la production d’un plan d’action, contrairement à 53 mesures en 2018-2019.

Tableau 12**Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées sur l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées, bilans 2016-2017 à 2018-2019 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées**

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	n	n	n
Ministères et organismes publics	78	58	25
<i>Ministères</i>	9	12	4
<i>Organismes publics</i>	26	33	19
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux</i>	43	13	2
Municipalités	45	64	28
Total	123	122	53

LES ACTIONS À VENIR

Dans le cadre de ses activités en lien avec cette disposition législative, l'Office prévoit poursuivre activement ses activités de soutien-conseil auprès des organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées afin que ces dernières tiennent compte et prévoient des mesures en lien avec l'approvisionnement accessible. L'Office créera de nouvelles fiches d'information visant à répondre aux interrogations les plus fréquentes des organisations assujetties. Par ailleurs, l'Office amorcera une réflexion sur le format de l'atelier de sensibilisation et d'information pour s'assurer de répondre adéquatement aux besoins des organisations assujetties à l'article 61.3 de la *Loi*.

ARTICLE 67

« Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la *Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal* (c. C -60.1), de la *Loi sur les cités et villes* (c. C -19) ou du *Code municipal du Québec* (c. C -27.1) doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert. Ce plan peut tenir compte du taux de renouvellement de son équipement et de la nature des services offerts. Le ministre des Transports peut approuver ce plan ou, le cas échéant, demander qu'il soit modifié ou qu'un nouveau plan lui soit soumis dans un délai qu'il détermine. Le ministre des Transports, après avoir approuvé un plan, s'assure de son respect et de son exécution. Il peut, en tout temps, demander la mise en œuvre de mesures correctives ou, le cas échéant, la modification d'un plan déjà approuvé de même que la production d'un nouveau plan dans un délai qu'il détermine. »

CONTEXTE

Cette disposition de la *Loi* a pour visée de rendre accessibles les infrastructures de transport en commun régulier. En vertu de cet article de la *Loi*, les AOT, soit les sociétés de transport en commun et les organismes municipaux, intermunicipaux ou régionaux de transport qui offrent des services de transport en commun, doivent produire un plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées (Office 2017c, 2014). Outre les AOT, les MRC qui ont déclaré compétence en transport en commun sont également assujetties à la production d'un plan de développement. (Office 2017c).

L'article 67 de la *Loi* n'oblige pas les AOT à rendre public leur plan de développement en transport ni à produire un bilan annuel de leur mise en œuvre. Cependant, les plans de développement en transport doivent être soumis à l'approbation du ministre des Transports et celui-ci demande aux AOT de produire des bilans annuels afin de s'assurer du respect et de l'exécution des plans de développement, comme le prévoit la *Loi*.

L'Office travaille de concert avec le MTQ dans le cadre du suivi de cette disposition législative. Il analyse tous les plans de développement en transport et les bilans soumis au ministre, produit des avis et fait parvenir les résultats au MTQ.

RÉSULTATS

Le suivi de la mise en œuvre de cette disposition de la *Loi* s'effectue d'abord par une recension des activités menées par l'Office pour mettre en œuvre l'article 67. Cela inclut le suivi de la troisième recommandation du troisième rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive

de la *Loi* pour la période d'avril 2013 à mars 2017 (Office 2019b). Ensuite, cette section aborde le suivi de la production des plans de développement par les AOT. Les résultats présentés ont été obtenus à la suite de la collecte de données par questionnaire à l'Office et de l'analyse des plans de développement en transport.

LES ACTIVITÉS MENÉES PAR L'OFFICE POUR METTRE EN ŒUVRE L'ARTICLE 67

Indicateur 27

Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office.

L'Office et le MTQ ont élaboré une procédure conjointe pour définir les modalités de collaboration pour assurer l'application de l'article 67. Ainsi, l'Office a analysé tous les plans de développement en transport et les bilans qui lui ont été transmis et a constitué, à partir de ces analyses, une base de données sur les plans de développement. Une appréciation de chacun des plans a été transmise par l'Office dans l'objectif de soutenir le ministre des Transports dans sa prise de décision pour l'approbation des plans de développement.

Durant la période 2017-2020, l'Office a produit deux rapports en lien avec l'article 67, soit *Les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics – Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière* (Office 2017c), dont les recommandations ont été diffusées auprès des ministères concernés, et, plus particulièrement, *Les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées : bilan 2005-2017* (Office 2020g) qui fut notamment transmis au MTQ. Les résultats de ce rapport indiquaient que la grande majorité des plans produits par les AOT étaient conformes aux propositions du MTQ sur le processus d'élaboration des plans et les principaux éléments de contenus attendus dans ceux-ci. Cependant, les mesures planifiées par les AOT sont à faible coût et sont peu susceptibles de contribuer significativement à la mise en place de réseaux de transport en commun régulier accessibles. De plus, ce rapport indiquait que le nombre de bilans annuels produits par les AOT demeurait faible, que moins de la moitié des mesures prévues faisaient l'objet d'un suivi et que les données sur l'accessibilité des services variaient d'un plan à l'autre et étaient généralement incomplètes. Des recommandations ont été émises à l'intention du MTQ et au ministre des Transports par l'Office pour améliorer l'accessibilité du transport en commun pour les personnes handicapées. Le MTQ a par la suite déposé à l'Office un plan d'action visant à donner suite aux recommandations du rapport. En date du 31 décembre 2020, l'Office était toujours en attente des actions à poser par le MTQ.

Entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2020, l'Office a traité 100 % des demandes de soutien-conseil qu'il a reçu de la part des AOT. De plus, à la demande de certaines AOT, soit les sociétés de transport de Laval et de Longueuil, l'Office a participé à des rencontres du comité responsable de leur plan de développement pour transmettre ses commentaires sur leur démarche et sur leur projet de plan.

Indicateur 28

Activités menées par l'Office auprès du ministère des Transports (MTQ) pour mettre en œuvre la recommandation 3 du troisième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* :

« Il est recommandé que le MTQ :

- dresse la liste des municipalités régionales de comté (MRC) ayant déclaré compétence en transport en commun et soutienne ces MRC dans la production d'un premier plan de développement en transport, et ce, dans un délai de six mois suivant le dépôt du rapport au ministre ;
- effectue des relances systématiques auprès des autres AOT pour le renouvellement des plans de développement en transport échus et pour la production de bilans annuels, comme prévu dans la procédure de suivi convenue avec l'Office. » (Office 2019b : 64)

Durant la période 2017-2020, le MTQ a entamé l'élaboration de la liste des MRC ayant compétence en transport et a transmis une liste provisoire à l'Office.

LE TAUX DE PRODUCTION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT EN TRANSPORT

Indicateur 29

Nombre et proportion d'AOT ayant un plan de développement en transport en vigueur, soit un plan approuvé par le ministre des Transports de 2018 à 2020.

Pour la période du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2020, 26 AOT étaient assujetties à la production d'un plan de développement en transport. Comme mentionné ci-haut, en date du 31 décembre 2020, la liste finale des MRC ayant déclaré compétence en transport en commun n'était toujours pas connue de l'Office et ne sont donc pas comptabilisées parmi les AOT assujetties.

Au tableau 13, on remarque que le nombre d'AOT qui ont un plan de développement approuvé par le ministre est resté stable durant la période du rapport. En 2018 et 2020, 42 % des AOT assujetties avaient un plan de développement approuvé, comparativement à 58 % en 2019. Cette baisse s'explique par le fait que 12 plans sont arrivés à échéance et n'avaient pas encore été renouvelés en 2020.

Ainsi, au 31 décembre 2020, 15 AOT sur les 26 assujetties n'avaient pas de plan de développement approuvé par le ministre. Parmi celles-ci, une (la Régie de transport intermunicipale des Collines) n'a jamais produit de plan depuis son assujettissement à l'article 67 de la *Loi* en 2014.

Pour l'année 2017, deux bilans de plan de développement en transport ont été transmis au MTQ (Société de transport de l'Outaouais et ville de Baie-Comeau). Le bilan de la Société de transport

de l'Outaouais contenait une nouvelle mesure visant à améliorer l'accessibilité du transport en commun pour les personnes handicapées, tandis que celui de la ville de Baie-Comeau n'avait aucune nouvelle mesure. L'Office a reçu du MTQ trois bilans pour l'année 2018 (exo, Société de transport de l'Outaouais et ville de Baie-Comeau), celui de la Société de transport de l'Outaouais présentait deux nouvelles mesures, alors que les deux autres n'en contenaient pas. Pour 2019, l'Office a reçu de la part du MTQ quatre bilans (exo, Société de transport de l'Outaouais et villes de Drummondville et de Baie-Comeau). Le bilan de la Société de transport de l'Outaouais présentait deux nouvelles mesures et celui de la ville de Drummondville en mentionnait une. Les bilans d'exo et de la ville de Baie-Comeau ne contenaient pas de nouvelle mesure.

Tableau 13

Nombre d'AOT assujetties à la production d'un plan de développement en transport et nombre et proportion d'AOT qui ont un plan approuvé par le ministre selon l'année, MTQ, 2018 à 2020

	AOT assujetties à la production d'un plan de développement	AOT ayant un plan de développement approuvé par le ministre	
	n	n	%
2018	26	11	42,3
2019	26	15	57,6
2020	26	11	42,3

Source : MTQ, données administratives, 2018 à 2020.

Compilation : Office, 2021.

LES MESURES PRISES PAR LES AOT DANS LEURS PLANS DE DÉVELOPPEMENT EN TRANSPORT

Indicateur 30

Nombre et type de mesures prévues par les AOT dans leurs plans de développement en transport approuvés par le ministre des Transports, selon les thématiques, de 2018 à 2020.

Afin de fournir un avis au MTQ sur le contenu des plans de développement en transport produits par les AOT, l'Office analyse chacun de ceux-ci. Un mot-clé général est attribué à chacune des mesures prévues par l'AOT.

Dans les plans de développement en transport approuvés entre 2018 et 2020, un total de 203 mesures étaient prévues. On peut constater au tableau 14 que la catégorie qui regroupe le plus grand nombre de mesures (61) est celle qui vise les infrastructures de transport comme les arrêts d'autobus, les abribus, les trottoirs, le mobilier urbain et la signalisation. La deuxième catégorie comportant le plus de mesures concerne les services à la clientèle (41 mesures). Ces mesures touchent

principalement l'adaptation des moyens de communication utilisés par les AOT pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées. Elles visent aussi l'accessibilité de l'information et de la documentation offertes à la clientèle pour les personnes handicapées, notamment sur les sites Web. Puis, 22 mesures ont pour objectif l'accessibilité des véhicules pour les personnes handicapées. Ces mesures prévoient principalement l'achat d'autobus à plancher surbaissé avec ou sans rampe d'accès ainsi que l'amélioration de l'identification des emplacements réservés aux personnes handicapées dans les autobus.

Tableau 14
Types de mesures prévues dans les plans de développement en transport des AOT, 2018 à 2020

	Nombre de mesures
	n
Infrastructures	61
Service à la clientèle	41
Véhicules	22
Sensibilisation	16
Formation du personnel	12
Concertation - arrimage	11
Plan de développement	6
Autres	34
Total	203

Source : Données provenant de la base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2018 à 2020.

Compilation : Office, 2021.

LES ACTIONS À VENIR

L'Office poursuivra l'analyse des plans de développement et de leurs bilans, et continuera de transmettre son avis au MTQ relativement à ces analyses. L'Office fera aussi un suivi mensuel auprès du MTQ sur les plans et les bilans reçus, sur les relances faites ou à faire, en plus de faire un suivi des recommandations qu'il a adressées au MTQ et au ministre des Transports dans le cadre de son rapport *Les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées : bilan 2005-2017*. En août 2020, le MTQ a d'ailleurs présenté à l'Office un plan visant à mettre en œuvre les recommandations du rapport de l'Office.

Le MTQ a pris un engagement dans la poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière pour améliorer la mise en œuvre de l'article 67. Cela inclut, notamment, la clarification des rôles de l'Office et du MTQ, ainsi que la mise à jour des attentes envers les AOT et les MRC en lien avec la production et le suivi des plans de développement de transport. De plus, l'Office collaborera à la mise à jour par le MTQ du *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport : vers l'accessibilité universelle du transport collectif*. Finalement, l'Office continuera d'offrir du soutien-conseil auprès des AOT qui en feront la demande.

CONSTATS ET RECOMMANDATION

Étant donné que :

- Depuis la révision de la *Loi* en 2004, quatre rapports sur les dispositions à portée inclusive ont été produits par l'Office;
- L'article 74.2 de la *Loi* stipule que le ministre responsable doit veiller à ce que la mise en œuvre de celle-ci fasse l'objet d'un rapport indépendant aux cinq ans :
 - deux rapports indépendants ont été produits depuis la révision de la *Loi*;
 - le dernier rapport indépendant fut déposé à l'Assemblée nationale en mai 2017.
- Parmi les six dispositions à portée inclusive ayant fait l'objet d'un suivi par l'Office, des progrès peuvent être constatés sur la majorité d'entre elles, incluant l'accès aux documents et aux services offerts au public, la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et l'approvisionnement accessible. Cependant certaines dispositions nécessitent encore des avancées, plus particulièrement celles portant sur la promotion auprès des établissements d'enseignement, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées, ainsi que sur les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées.

Recommandation

Il est recommandé au ministre responsable de la *Loi* d'assurer la production et le dépôt à l'Assemblée nationale en 2022 d'un troisième rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi* qui fournirait des orientations en vue d'une mise en œuvre optimale de celle-ci ou d'une révision éventuelle, dans l'objectif de réduire plus efficacement et plus largement les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

ANNEXE I

LISTE DES DIMENSIONS COUVERTES ET DES INDICATEURS COMPOSANT L'INDICE DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
1. Couverture des aspects légaux relatifs au plan d'action et qualité du bilan (31 points pour les municipalités et 26 points pour les ministères et organismes publics) ¹	1.1 Identification d'obstacles à l'intégration des personnes handicapées	Le plan d'action identifie des obstacles à l'intégration des personnes handicapées	8
	1.2 Rendre public le plan d'action	Le plan d'action a été rendu public	2
	1.3 Présentation d'un bilan des mesures ²	Le plan d'action inclut un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine (bilan mesure par mesure)	10 (ou 5)
	4. Exhaustivité du bilan ³	Proportion de mesures prévues au plan d'action de l'année précédente dont l'état de réalisation est documenté dans le bilan	5
	5. Taux de réalisation des mesures prévues ³	Proportion des mesures prévues au plan d'action de l'année précédente qui ont été réalisées ou partiellement réalisées	6

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
2. Conformité avec le guide de référence (24 points pour tous)	2.1 Prise en compte de l'approvisionnement en biens et services accessibles	Le plan d'action tient compte de l'article 61.3 de la <i>Loi</i> concernant le processus d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées	5
	2. Présentation de l'organisation	Le plan d'action comporte un portrait de l'organisation	1
	2.3 Formation d'un groupe de travail	Le plan d'action a été élaboré par un groupe de travail	5
	2.4 Consultation de personnes handicapées ou leurs représentants	Le plan d'action a été élaboré de telle sorte que des personnes handicapées ou leurs représentants ont été consultés lors du processus	10
	2.5 Identification d'un responsable de la réalisation des mesures, de l'échéance de réalisation et d'indicateurs de résultat	Le plan d'action comporte, pour chacune des mesures prévues : 1) un responsable de sa réalisation ; 2) l'échéance de sa réalisation ; 3) un indicateur de résultat.	3
3. Caractéristiques des mesures prévues (45 points pour tous)	3.1 Nouveauté des mesures prévues ⁴	Parmi l'ensemble des mesures prévues que contient le plan d'action : 1) Nombre de nouvelles mesures (c'est-à-dire de mesures différentes de celles du plan d'action précédent); 2) Proportion de nouvelles mesures (c'est-à-dire de mesures différentes de celles du plan d'action précédent).	10 (ou 5)

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
3. Caractéristiques des mesures prévues (45 points pour tous)	3.2 Quantité de mesures prévues	Nombre total de mesures prévues que contient le plan d'action (incluant le bilan)	10
	3.3 Qualité des mesures prévues ⁵	Parmi l'ensemble des mesures prévues que contient le plan d'action : 1) Nombre de mesures dignes de mention ; 2) Proportion de mesures dignes de mention.	10 (ou 5)
	3.4 Diversité des mesures prévues ⁶	Nombre de résultats attendus de la politique À part entière (incluant le levier <i>Sensibilisation de la population</i>) couverts par les mesures prévues (P1-L1)	15 (ou 10)
	3.5 Prise en compte des mesures proposées par l'Office ⁷	Le plan d'action contient au moins une des mesures proposées par l'Office lors de la rétroaction	5
	3.6 Lien entre les mesures prévues et la mission du ministère ou organisme public ⁸	Proportion de mesures prévues en lien avec la mission du ministère ou organisme public que contient le plan d'action	10

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
4. Prise en compte de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (5 points pour les ministères et organismes publics seulement) ⁹	4.1. Mention du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et services offerts au public (26.5)	Le plan d'action fait état du nombre de plaintes reçues et du nombre de plaintes traitées relativement à l'accès aux documents et services offerts au public	2,5
	4.2. Mention des mesures d'accommodement dont s'est dotée l'organisation pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services (26.5)	Le plan d'action rend compte des mesures dont s'est dotée l'organisation pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services	2,5

1. La pondération de la dimension 1 est de 31 points pour les municipalités et de 26 points pour les ministères, les organismes publics, les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et les établissements non fusionnés.
2. La pondération est de 10 points pour les municipalités et de 5 points pour les ministères, les organismes publics, les CISSS, les CIUSSS et les établissements non fusionnés.
3. Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé ou qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente.
4. Pour les plans d'action de 2015 ou 2015-2016 et ultérieurs seulement. La pondération est de 10 points les plans d'action de 2015, 2015-2016, 2016 et 2016-2017. Elle est réduite à 5 points pour les plans d'action de 2017-2018 des ministères et organismes publics des priorités 1 et 2 seulement. Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé ou qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente.
5. La pondération est de 10 points pour les plans d'action de 2015 ou 2015-2016 et antérieurs, tandis qu'elle est de 5 points pour les plans d'action de 2016 ou 2016-2017 et ultérieurs.
6. La pondération est de 15 points pour les ministères et organismes publics et les municipalités. Elle est réduite à 10 points pour les plans d'action 2017-2018 et ultérieurs des ministères et organismes publics des priorités 1 et 2 seulement.
7. Pour les plans d'action de 2016 ou de 2016-2017 et ultérieurs seulement. Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé, qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente ou qui n'ont pas reçu de propositions de mesures par l'Office.
8. Pour les plans d'action de 2017-2018 et ultérieurs des ministères et organismes publics des priorités 1 et 2 seulement.
9. La pondération de la dimension 4 est de 0 point pour les municipalités et de 5 points pour les ministères, les organismes publics, les CISSS, les CIUSSS et les établissements non fusionnés.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

CENTRE DE RECHERCHE ET D'EXPERTISE EN ÉVALUATION (2012a). *Rapport final : étude de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : volet 1 : bilan factuel*, Montréal, École nationale d'administration publique, 56 p.

CENTRE DE RECHERCHE ET D'EXPERTISE EN ÉVALUATION (2012b). *Recommandations : étude de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : volet 2 : étude de la mise en œuvre de l'article 61.1*, Montréal, École nationale d'administration publique, 6 p.

GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ., c. E-20.1, à jour au 1^{er} mars 2015*, Québec, Éditeur officiel du Québec, 23 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020a). *Plan stratégique 2020-2024*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 27 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020b). *Communication de personne à personne*, [En ligne]. [<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministeres-les-organismes-publics-et-les-municipalites/fiches-sur-les-moyens-de-communication-adaptes/communication-de-personne-a-personne.html#c29971>] (Consulté le 1^{er} février 2021).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020c). *Communication téléphonique*, [En ligne]. [<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministeres-les-organismes-publics-et-les-municipalites/fiches-sur-les-moyens-de-communication-adaptes/communication-telephonique.html>] (Consulté le 1^{er} février 2021).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020d). *Communications utilisant des technologies de l'information*, [En ligne]. [<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministeres-les-organismes-publics-et-les-municipalites/fiches-sur-les-moyens-de-communication-adaptes/communications-utilisant-des-technologies-de-linformation.html>] (Consulté le 1^{er} février 2021).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020e). *Les formats permettant d'adapter les documents*, [En ligne]. [<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministeres-les-organismes-publics-et-les-municipalites/fiches-sur-les-moyens-de-communication-adaptes/les-formats-permettant-dadapter-les-documents.html>] (Consulté le 1^{er} février 2021).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020f). *Rapport annuel de gestion 2019-2020*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 140 p.

OFFICES DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020g). *Les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées : bilan 2005-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 38 p.

- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019a). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : bilan 2010-2011 à 2016-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 118 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019b). *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : 2013-2014 à 2016-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 73 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019c). *Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées*, 2^e éd., Secrétariat général, Drummondville, L'Office, 29 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019d). *L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées : guide d'accompagnement : mobilier urbain*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 85 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019e). *Guide d'accompagnement : l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées : volet équipements de bureau*, 2^e éd., Secrétariat général, Drummondville, L'Office, 40 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019f). *Qu'est-ce que l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées ?*, [En ligne]. [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Versions_accessible/Qu_est-ce_que_l_approvisionnement_accessible_aux_personnes_handicapees_QR_Approvisionnement_accessible_PH_acc.rtf] (Consulté le 14 janvier 2021).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019g). *Dans le cadre du processus d'acquisition de biens et de services accessibles aux personnes handicapées, quel rôle le Centre de services partagés du Québec est-il appelé à remplir ?*, [En ligne]. [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Versions_accessible/Role_du_CSPQ_QR_Approvisionnement_accessible_PH_acc.rtf] (Consulté le 14 janvier 2021).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018a). *Plan de transition 2019-2020 du plan stratégique 2014-2019 de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 18 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018b). *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet : ministères et organismes publics*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 31 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018c). *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet : Municipalités*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 29 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018d). *L'approvisionnement accessible*, n° 14, printemps 2018, [En ligne]. [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Bulletin_Approvisionnement_Accessible/Approvisionnement_Accessible_numero_14_Printemps_2018.pdf] (Consulté le 14 janvier 2021).

- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018e). *L'approvisionnement accessible*, n° 15, automne 2018, [En ligne]. [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Bulletin_Approvisionnement_Accessible/Approvisionnement_Accessible_numero_15_Automne2018.pdf] (Consulté le 14 janvier 2021).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017a). *L'approvisionnement accessible*, n° 12, mai 2017, [En ligne]. [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Bulletin_Approvisionnement_Accessible/Approvisionnement_Accessible_numero_12_mai_2017.pdf] (Consulté le 14 janvier 2021).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017b). *L'approvisionnement accessible*, n° 13, novembre 2017, [En ligne]. [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Bulletin_Approvisionnement_Accessible/Approvisionnement_Accessible_numero_13_Novembre_2017.pdf] (Consulté le 14 janvier 2021).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017c). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 169 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Drummondville, L'Office, 27 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : septembre 2010 à mars 2013*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 79 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, 69 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2006). *Les approches adaptatives et inclusives visant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées : précisions de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le concept d'intégration sociale et les approches inclusives*, Drummondville, L'Office, 30 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, [En ligne]. [<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2006/06-824-02.pdf>].
- QUÉBEC. MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2019). *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024*, Québec, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 53 p.

QUÉBEC. MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2013). *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées : bilan 2008-2013*, Québec, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 42 p.

QUÉBEC. MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2008). *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, Québec, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 47 p.

SOGÉMAP (2017). *Rapport d'évaluation : évaluation de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : présenté au ministère de la Santé et des Services sociaux*, [s. l.], 83 p.



Office des personnes
handicapées

Québec 