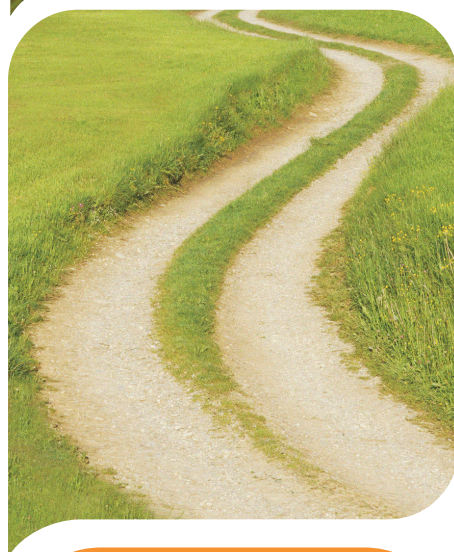
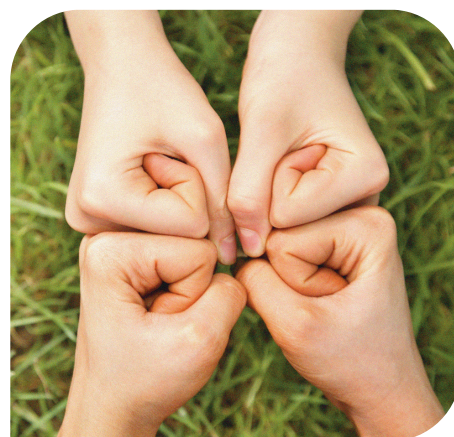


MISE EN OEUVRE DES DISPOSITIONS
À PORTÉE INCLUSIVE DE LA LOI
ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS
DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE
DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE,
PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

SEPTEMBRE 2010 À MARS 2013



**OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC**

conjuguer
nos forces

Québec 

**MISE EN OEUVRE 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



**OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC**

conjuguer
nos forces

Québec 

RÉDACTION

Patricia Lamotte
Conseillère à l'évaluation et à la recherche
Direction de l'évaluation, de la recherche
et des communications

COLLABORATION

Lucie Dugas
Conseillère experte à l'évaluation
et à la recherche
Direction de l'évaluation, de la recherche
et des communications

Lucie Sarrazin
Technicienne en statistiques
Direction de l'évaluation, de la recherche
et des communications

Maxime Bélanger
Conseiller expert
Direction de l'intervention nationale

Katy Bendwell
Simon Gayadeen
Martine Perreault
Conseillers
Direction de l'intervention nationale

Léandre Lagacé
Marilaine Pinard-Dostie
Marc Savoie
Conseillers à l'intervention régionale
Direction de l'intervention collective
régionale de l'Est

Sylvain Manseau
Conseiller à l'intervention régionale
Direction de l'intervention collective
régionale de l'Ouest

Éric Meunier
Conseiller à la formation
Direction générale adjointe

Marie-Claire Major
Daniel Lavigne
Conseillers à l'évaluation et à la recherche
Direction de l'évaluation, de la recherche
et des communications

SUPERVISION

Isabelle Émond
Directrice
Direction de l'évaluation, de la recherche
et des communications

ÉDITION

Direction des services administratifs

APPROBATION

Conseil d'administration
lors de sa séance des 19 et 20 mars 2014

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC, *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.

Dépôt légal – 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-70871-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-70872-8 (version PDF)
ISBN 978-2-550-70873-5 (version braille)
ISBN 978-2-550-70874-2 (version gros caractères)
ISBN 978-2-550-70875-9 (version texte électronique)
ISBN 978-2-550-70876-6 (version LSQ)
ISBN 978-2-550-70877-3 (version audio)

Ce document est disponible en médias adaptés
sur demande.

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

TABLE DES MATIÈRES

V LISTE DES TABLEAUX

1 INTRODUCTION

- 1 RAPPORT INDÉPENDANT SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI
- 2 PRÉSENTATION DU RAPPORT DE L'OFFICE SUR LA MISE EN ŒUVRE DES DISPOSITIONS À PORTÉE INCLUSIVE DE LA LOI

3 DISPOSITIONS À PORTÉE INCLUSIVE

- 3 APPROCHE ADAPTATIVE ET APPROCHE INCLUSIVE

5 MÉTHODOLOGIE

- 5 COLLECTE DE DONNÉES
- 7 INDICATEURS DE SUIVI

13 ARTICLE 25 E.1

- 13 CONTEXTE
- 14 RÉSULTATS

17 ARTICLE 26.5

- 17 CONTEXTE
- 18 RÉSULTATS
 - 18 Stratégie de suivi
 - 19 Stratégie de mise en œuvre
 - 19 Analyse des mesures réalisées par les MO relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées
 - 22 Reddition de compte
 - 23 Ministères
 - 24 Organismes publics qui emploient au moins 50 personnes
 - 25 Organismes publics qui emploient moins de 50 personnes

TABLE DES MATIÈRES

.....	
27	ARTICLE 61.1
27	CONTEXTE
27	Recommandations portant sur la disposition 61.1 du rapport indépendant sur la mise en œuvre de la Loi
29	RÉSULTATS
29	Interventions de l'Office
29	Réponses aux demandes d'information
30	Soutien-conseil proactif
31	Analyse des plans d'action annuels et rétroaction
32	Portrait des plans d'action à l'égard des personnes handicapées analysés
34	Analyse de contenu des plans d'action annuels
39	ARTICLE 61.2
39	CONTEXTE
40	RÉSULTATS
43	ARTICLE 61.3
43	CONTEXTE
43	RÉSULTATS
45	Les mesures liées à l'approvisionnement accessible dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités
49	ARTICLE 67
49	CONTEXTE
49	RÉSULTATS
50	Interventions réalisées par l'Office
50	Réponses aux demandes d'information
51	Soutien-conseil proactif
52	Travaux produits par l'Office
53	Plans de développement en transport
55	CONSTATS ET RECOMMANDATIONS
55	ARTICLE 26.5
55	ARTICLE 61.1
55	ARTICLE 61.3
56	ARTICLE 67
57	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES
.....	

LISTE DES TABLEAUX

.....

14	Tableau 1.	Nombre d'interventions réalisées par l'Office auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels, septembre 2010 à mars 2013
21	Tableau 2.	Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les MO concernant l'accès aux documents et aux services, classées par thème, bilans 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées
23	Tableau 3.	Reddition de compte des ministères devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> pour les années 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012
25	Tableau 4.	Reddition de compte des organismes publics devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> pour les années 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012
26	Tableau 5.	Reddition de compte des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> , rapport annuels de gestion pour les années 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012
30	Tableau 6.	Nombre d'interventions réalisées par l'Office à la suite de demandes d'information et de soutien adressées par les MO et les municipalités en lien avec la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013
32	Tableau 7.	MO et municipalités assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011, 2012-2013 et 2012

.....

.....

33	Tableau 8.	M0 assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013
34	Tableau 9.	Municipalités assujetties ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2010, 2011 et 2012
36	Tableau 10.	Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des M0 et des municipalités qui incluent les éléments de contenu prescrits par la Loi, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011, 2012-2013 et 2012
46	Tableau 11.	M0 et municipalités ayant réalisé ou partiellement réalisé des mesures concernant l'approvisionnement de biens et de services accessibles aux personnes handicapées, bilan 2009-2010 et 2009, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011 des plans d'action annuels
47	Tableau 12.	Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées sur l'approvisionnement de biens et de services accessibles aux personnes handicapées, bilan 2009-2010 et 2009, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011 des plans d'action annuels
50	Tableau 13.	Nombre d'interventions réalisées par l'Office à la suite de demandes d'information et de soutien adressées par les organismes assujettis à la production d'un plan de développement, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013
52	Tableau 14.	Nombre d'interventions de soutien réalisées par l'Office auprès du MTQ, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013
54	Tableau 15.	Nombre d'organismes assujettis à la production et à la mise en œuvre d'un plan de développement en transport et nombre de plans de développement en transport déposés auprès du MTQ, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013

.....

INTRODUCTION

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 (la Loi) pour la période de septembre 2010 à mars 2013. Un premier rapport portant sur les dispositions à portée inclusive pour la période de janvier 2005 à septembre 2010 a déjà été produit par l'Office et déposé à la ministre responsable de la Loi en décembre 2010 puis diffusé en juin 2011 (Office 2011a).

En plus d'être un engagement au plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (la politique *À part entière*), l'article 74.1 de la Loi énonce 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 donc, à la fois, dans la mise en œuvre de la Loi et de la politique *À part entière*.

RAPPORT INDÉPENDANT SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI

La production du rapport indépendant sur la mise en œuvre de la Loi réalisée par le Centre de recherche et d'expertise en évaluation (CREXE) de l'École nationale d'administration publique (ENAP) constitue un élément majeur s'étant déroulé dans la période visée par le présent rapport. Au printemps 2012, la ministre déléguée aux Services sociaux et ministre responsable de la Loi a déposé à l'Assemblée nationale ce premier rapport indépendant qui portait sur cinq années de mise en œuvre de la Loi. Ce rapport indépendant a été produit 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 de ses travaux ».

Ce rapport fait état de la mise en œuvre de huit dispositions de la Loi (CREXE 2012a, 2012b). Trois dispositions sont liées à la mission et aux fonctions de l'Office (art. 25, 26.5, 44.1), tandis que les autres ciblent des responsabilités générales des ministères, des organismes publics (MO¹) et des municipalités, dont celle concernant la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (art. 61.1), celle concernant la nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées (art. 61.4) ainsi que celles relatives aux responsabilités particulières quant à l'intégration professionnelle des personnes handicapées (art. 63), au transport en commun (art. 67) et à l'accessibilité des immeubles (art. 69). La finalité de ce rapport indépendant était d'établir si des écarts subsistent entre les réalisations prévues par ces dispositions de la Loi et ce qui a été mis en œuvre par l'Office et par les MO concernés durant la période visée (CREXE 2012a). Dans son ensemble, le rapport

¹ Dans le présent document, le sigle MO regroupe les agences de la santé et des services sociaux.

confirme la pertinence des actions de l'Office en lien avec la mise en œuvre de ces dispositions de la Loi, entre autres, les interventions de soutien-conseil réalisées. Bien que les conclusions de ce rapport soient positives, ce rapport contient plusieurs recommandations visant spécifiquement l'article 61.1, soit sur l'ensemble de la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées par les MO qui emploient au moins 50 personnes et par les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants (CREXE 2012c). Nous reviendrons sur celles-ci dans la section portant sur cette disposition.

PRÉSENTATION DU RAPPORT DE L'OFFICE SUR LA MISE EN ŒUVRE DES DISPOSITIONS À PORTÉE INCLUSIVE DE LA LOI

Le présent rapport décrit en premier lieu les dispositions à portée inclusive de la Loi et la méthodologie employée pour rendre compte de leur mise en œuvre. Puis, les résultats sont présentés en fonction de chacune d'entre elles. Enfin, les constats et les recommandations concluent le rapport.

DISPOSITIONS À PORTÉE INCLUSIVE

Les dispositions 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.

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 notamment nécessaire lors de l'insertion d'une personne dans un environnement existant qui n'a pas été conçu dès le départ pour répondre adéquatement à ses besoins. L'adaptation est donc 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. Par une approche inclusive, nous pouvons donc concevoir et organiser l'environnement pour que les conditions d'intégration soient déjà en place et adaptées à tous. Une approche inclusive vise à « concevoir dès le départ un environnement physique, social et organisationnel (systémique) sans obstacles, accessible et répondant aux besoins de tous (ou au plus grand nombre possible) » (Office 2006 : 10).

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, semblent plus directement inclusives ou ont une portée à plus long terme. Ainsi, six dispositions ont été retenues : la première concerne un devoir de l'Office (art. 25 e.1)), la deuxième est une responsabilité de l'ensemble des MO (art. 26.5) et les quatre suivantes sont des responsabilités des ministères, des organismes publics et des municipalités (art. 61.1, 61.2, 61.3 et 67).

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. »

MÉTHODOLOGIE

Afin de rendre compte de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi, une collecte de données a été menée à l'Office. Cette collecte de données s'est déroulée de mars à mai 2013. Une série d'indicateurs ont été identifiés pour permettre de suivre la mise en œuvre de chacune des dispositions de la Loi. De nombreux indicateurs sont les mêmes que ceux qui avaient été documentés dans le premier rapport. D'autres ont été ajoutés puisque l'Office détient de nouvelles données et effectue un suivi plus rigoureux de certaines dispositions de la Loi. Ces indicateurs sont détaillés dans la section suivante et portent sur la période allant de septembre 2010 à mars 2013. Le matériel analysé provient essentiellement de l'outil de collecte des interventions collectives, des bilans annuels de la mise en œuvre de la politique *À part entière*, des grilles d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités ainsi que des rapports annuels de gestion des MO.

COLLECTE DE DONNÉES

Cette section présente les outils et les méthodes pour recueillir les données nécessaires à la production de ce rapport.

— Outil de collecte des interventions collectives de l'Office

Il s'agit d'une banque de données sous format Excel compilant les interventions réalisées par l'intervention collective nationale et régionale de l'Office. Cet outil permet de compiler des informations telles qu'une brève description de l'intervention, la date à laquelle elle a été menée, auprès de quel partenaire et à quel indicateur du plan stratégique elle est associée. Il permet également de relever les rapports de rencontre, les aide-mémoire, les notes de service et les lettres qui ont été produits à la suite d'une intervention. Une brève synthèse des documents produits est inscrite dans cet outil.

— Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique *À part entière*

Plusieurs données liées aux moyens mis en œuvre dans le cadre du PGM0 et aux 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*. Certaines des données liées aux plans d'action annuels des MO et des municipalités pour 2010-2011 et 2011-2012 ont été utilisées dans le cadre du présent rapport, notamment, le nombre de plans d'action annuels produits, le nombre de plans d'action qui ont produit un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine, le nombre de mesures réalisées en lien avec l'accès aux documents et aux services ainsi que le nombre de mesures réalisées en lien avec l'approvisionnement accessible.

— Grilles d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

La méthode d'analyse des plans d'action annuels est présentée en premier lieu. Puis, les collectes de données réalisées à partir des grilles d'analyse des plans d'action annuels sont décrites.

• *Méthode d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées*

Une méthode d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées a été développée et mise en œuvre à l'Office dès 2009-2010. En septembre 2011, une nouvelle équipe d'analyse des plans d'action a été mise en place à l'Office et a amorcé l'analyse avec les plans d'action de 2012-2013 et 2012. La méthode utilisée consiste à analyser le contenu de chacun des plans d'action annuels provenant des MO et des municipalités. La première étape est d'évaluer la conformité du plan d'action en 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 les résultats attendus, les défis, les priorités et les leviers d'intervention de la politique *À part entière*. Chaque mesure se voit également attribuer un ou deux mots-clés résumant son contenu. Les résultats sont acheminés aux conseillères et conseillers à l'intervention. Ceux-ci écrivent une lettre de rétroaction adressée aux MO et aux municipalités ayant produit le plan d'action.

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 comme 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 ont quand même été analysées et traitées comme de nouvelles mesures.

Il faut également mentionner que les plans d'action des MO 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 MO de 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012 des plans d'action 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013, et ceux des municipalités de 2009, 2010 et 2011 des plans d'action de 2010, 2011 et 2012.

• *Collectes de données supplémentaires*

Les grilles d'analyse des plans d'action des MO pour les années 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013 ainsi que celles des municipalités pour les années 2010, 2011 et 2012 ont été répertoriées. À partir des données collectées dans ces grilles, une analyse a été effectuée selon les indicateurs qui correspondent aux obligations énoncées dans l'article 61.1 de la Loi : 1) Est-ce que le plan d'action annuel identifie des obstacles à l'intégration des personnes handicapées? 2) Est-ce qu'il présente un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente? et 3) Est-ce qu'il a été rendu public?

Puis, afin d'être en mesure de bien documenter la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, une seconde collecte de données a été réalisée dans les plans d'action annuels afin de recueillir certaines données pour les années 2010-2011 et 2011-2012 ainsi que pour les années 2011-2012 et 2012-2013. Cette collecte de données permettait de donner suite à un rapport déjà produit par l'Office sur la mise en œuvre de cette politique en 2009-2010. Cette dernière a permis de connaître le nombre de MO qui ont réalisé une reddition de compte en lien avec les indicateurs de la politique : 1) le nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public et 2) les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services. Ces indicateurs sont définis plus exhaustivement dans la section intitulée « Indicateurs de suivi ».

— Rapports annuels de gestion

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* dans leur rapport annuel de gestion. Ainsi, une collecte de données a été réalisée dans tous les rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes pour les années 2010-2011 et 2011-2012. Notons que les rapports annuels de gestion pour l'année 2012-2013 n'étaient pas encore rendus publics au moment de produire le présent rapport. C'est pourquoi cette année n'a pas été retenue aux fins de l'analyse. La recherche des rapports annuels de gestion a été effectuée sur les sites Web des organismes.

INDICATEURS DE SUIVI

Cette section présente les indicateurs identifiés pour évaluer la mise en œuvre de chacune des dispositions à portée inclusive de la Loi.

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	SOURCE
Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels	Outil de collecte des interventions collectives réalisées par l'Office, de septembre 2010 à mars 2013

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 2	SOURCE
État d'avancement des travaux concernant la stratégie de suivi et la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	Rapports des activités liées à la stratégie de suivi de la politique, septembre 2010 à mars 2013

INDICATEUR 3	SOURCE
Nombre et type de mesures réalisées relatives à l'accès aux documents et aux services dans les bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO assujettis à l'article 61.1 de la Loi	Bilans de la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> 2010-2011 et 2011-2012, grilles d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 2012-2013

INDICATEUR 4	SOURCE
Proportion de MO qui font une reddition de compte en ce qui concerne les plaintes reçues et traitées ainsi que les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées tel que le prescrit la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013, rapports annuels de gestion 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012

INDICATEUR 5	SOURCE
Nombre de plaintes reçues et traitées et nombre de mesures d'accommodement relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées tel que le prescrit la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013, rapports annuels de gestion 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012

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 6	SOURCE
Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office	Outil de collecte des interventions collectives, septembre 2010 à mars 2013

INDICATEUR 7	SOURCE
Nombre et proportion de MO et de municipalités assujettis qui ont produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Bilans de la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> 2010-2011 et 2011-2012, grilles d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 2012-2013 et 2012

INDICATEUR 8	SOURCE
Nombre et proportion de MO et de municipalités qui ont rendu public leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Grilles d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011, 2012-2013 et 2012

INDICATEUR 9	SOURCE
Nombre et proportion de MO et de municipalités qui ont identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Grilles d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011, 2012-2013 et 2012

INDICATEUR 10	SOURCE
Nombre et proportion de MO et de municipalités 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	Bilans de la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> 2010-2011 et 2011-2012, grilles d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 2012-2013 et 2012

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 11	SOURCE
État d'avancement des travaux avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)	Outil de collecte des interventions collectives, septembre 2010 à mars 2013

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 12	SOURCE
Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office	Outil de collecte des interventions collectives, septembre 2010 à mars 2013

INDICATEUR 13	SOURCE
Nombre et proportion de MO et de municipalités assujettis à l'article 61.1 produisant un plan d'action annuel qui comporte des mesures 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	Bilans de la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> 2010-2011 et 2011-2012, grilles d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 2012-2013 et 2012

INDICATEUR 14	SOURCE
Nombre et type de mesures réalisées dans les bilans des plans d'action annuels des MO et des municipalités assujettis à l'article 61.1 qui concernent le processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services quant à leur accessibilité aux personnes handicapées	Bilans de la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> 2010-2011 et 2011-2012, grilles d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 2012-2013 et 2012

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 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 15	SOURCE
Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office	Outil de collecte des interventions collectives, avril 2010 à mars 2013

INDICATEUR 16	SOURCE
Nombre d'organismes assujettis à l'article 67 ayant produit et déposé un plan de développement en transport	Ministère des Transports du Québec, avril 2010 à mars 2013

INDICATEUR 17	SOURCE
Nombre de plans de développement approuvés par le ministre des Transports	Ministère des Transports du Québec, avril 2010 à mars 2013

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 intervenantes et 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 encore à implanter un programme d'étude incluant des éléments adaptés aux personnes handicapées.

RÉSULTATS

La mise en œuvre de cette disposition de la Loi s'effectue principalement par des interventions de l'Office auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels. On retrouve une grande diversité d'interventions menées par l'Office auprès de ces organisations de septembre 2010 à mars 2013, notamment des activités de promotion, d'information et de sensibilisation, de la formation, de la concertation, de la représentation et de la veille.

INDICATEUR 1

Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels

Sur les 253 interventions réalisées, 246 ont été menées auprès de 38 ordres professionnels² (tableau 1). Remarquons également que 7 interventions ont été menées par l'Office auprès de 4 établissements d'enseignement différents. Il s'agit d'interventions qui se sont uniquement déroulées auprès d'établissements d'enseignement de niveau universitaire.

Tableau 1

Nombre d'interventions réalisées par l'Office auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels, septembre 2010 à mars 2013

	n
Auprès des établissements d'enseignement	7
Auprès des ordres professionnels	246
TOTAL	253

Le premier rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi faisait état de la publication, en juin, 2010 par l'Office, du rapport intitulé *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées : rapport de consultation sur les tâches, les gestes clés, les compétences générales et les connaissances requises pour des services et des interventions adaptées aux besoins des personnes handicapées* (Office 2010a). L'étape subséquente à la production du rapport était la diffusion et l'appropriation des résultats par les ordres professionnels. Ainsi, entre septembre 2010 et mars 2013, les principaux résultats ont été transmis lors de rencontres organisées avec les responsables des ordres professionnels. Ces présentations ont été effectuées auprès de 33 ordres professionnels tels que l'Ordre des architectes du Québec, l'Ordre des urbanistes du Québec et l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec.

² À titre d'information, en 2010-2011 le nombre d'ordres professionnels au Québec est passé de 45 à 46 avec la création de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. Puis, en 2012-2013 le nombre d'ordres professionnels au Québec est passé de 46 à 44 avec la fusion des trois ordres des professions comptables formant désormais l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Notons également qu'en 2011, l'Office a amorcé une démarche collaborative visant à regrouper plusieurs ordres professionnels sous la forme d'un comité sur l'emploi. Ce comité est composé de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec, de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec et de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Les travaux de ce comité interordres sur l'emploi ont pour but de mettre en commun les connaissances et les expertises des professionnels régis par ces trois ordres pour réaliser, avec le soutien de l'Office, des actions de sensibilisation, d'information et de formation auprès des membres des ordres concernés. Ce comité s'est réuni cinq fois durant la période visée par le présent rapport.

Puis, l'Office a réalisé une présentation auprès des membres de son conseil d'administration en septembre 2012. Cette présentation portait sur l'état d'avancement des divers projets menés à l'Office qui contribuent à assurer la mise en œuvre de l'article 25 e.1). Elle visait également à faire le bilan de ce qui a été accompli pour l'année 2010-2011.

L'Office a également réalisé trois interventions dans le cadre de cours auprès d'étudiantes et d'étudiants universitaires. Ces interventions abordaient la nécessité d'adapter leur future pratique professionnelle pour les personnes handicapées. L'Office a ainsi rejoint des étudiantes et étudiants en orientation professionnelle (Université de Sherbrooke), en physiothérapie (Université du Québec à Trois-Rivières) et des étudiantes et étudiants inscrits au certificat en déficience intellectuelle (Université de Montréal).

L'Office a également travaillé conjointement avec la faculté d'éducation permanente de l'Université de Montréal pour favoriser la mise en place d'un programme d'étude qui vise à transmettre des connaissances aux étudiantes et étudiants quant à l'adaptation des services qu'ils dispenseront aux personnes handicapées. L'Office a été appelé, entre autres, à analyser et à produire des commentaires dans le cadre de la mise à jour du Certificat d'intervention en déficience intellectuelle. Ces commentaires formulés par l'Office ont été pris en compte lors de l'implantation des modifications à ce programme d'étude.

Plusieurs documents ont aussi été produits par l'Office dans le cadre des différentes interventions réalisées. Par exemple, en 2011, l'Office a rédigé l'article intitulé « Dépasser les perceptions et mieux communiquer avec les personnes handicapées » pour la revue *L'Explorateur* de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec ainsi que l'article « Mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes âgées en ajustant les formations des professionnels : quelques pistes d'action » qui a paru dans la revue *Vie et vieillissement* de l'Association québécoise de gérontologie. En 2012, l'Office a également contribué à la coordination et à la rédaction d'un numéro consacré aux milieux accessibles dans la revue *Urbanité* de l'Ordre des urbanistes du Québec ainsi qu'à la rédaction d'un feuillet d'information sur la pratique adaptée au domaine du notariat pour la distribution aux participants (environ 1 600) des cours de perfectionnement du notariat qui ont eu lieu les 30 et 31 mars 2012.

Enfin, les travaux de l'Office visant à promouvoir auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées se poursuivent. Dans cette optique, l'Office poursuit ses contacts avec le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) qui est un regroupement de l'ensemble des ordres professionnels au Québec. Lors

de la dernière rencontre entre l'Office et le CIQ, en février 2013, la possibilité pour le CIQ de prendre des engagements dans la poursuite de la mise en œuvre de la Loi et de la politique *À part entière* a été évoquée. Puis, dans les prochaines années, l'Office souhaite également donner une impulsion aux travaux amorcés dans le cadre du comité interordres sur l'emploi. De plus, des conférences auprès de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec et auprès d'étudiantes et étudiants en physiothérapie ainsi qu'en sciences infirmières (Université du Québec à Chicoutimi) sont prévues pour l'automne 2013.

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*. Il s'agit d'une politique à portée très large puisqu'elle s'adresse à tous les MO visés par la Loi sur l'administration publique. Cette politique vise à mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Celle-ci vise également à réduire les obstacles auxquels font face les personnes handicapées pour l'accès aux documents et aux services, par la mise en place de mesures d'accommodement dans les différentes organisations visées par cette politique. Elle favorise la mise en place de mesures très variées telles que l'accès et le format des documents rendus publics, l'utilisation de moyens de communication adaptés, l'accessibilité des bâtiments et des immeubles des MO où sont dispensés des services ou encore la formation et la sensibilisation des employés des MO en contact direct avec le public.

À la suite de l'adoption de cette politique gouvernementale, l'Office, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), le Secrétariat du Conseil du trésor³ (SCT) et Services Québec, a reçu le mandat de développer une stratégie de mise en œuvre de cette politique. La stratégie de mise en œuvre relative à la politique a été adoptée en 2010 par les différents partenaires. Elle vise principalement à soutenir et à encadrer les initiatives des MO 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, entre autres, de fournir des outils de formation et de sensibilisation pour permettre aux MO d'améliorer leur offre de service et pour favoriser l'accès de leurs documents auprès des personnes handicapées (Office 2010b).

L'Office, en collaboration avec le SCT, est également responsable du suivi et de la révision de cette politique. Donc, parallèlement à l'élaboration de la stratégie de mise en œuvre de la politique, un suivi de la mise en œuvre de la politique a été réalisé pour l'année 2009-2010 (Office 2010c).

³ Il est à noter que le ministère des Services gouvernementaux a fusionné avec le SCT. Le regroupement des activités de ces deux organisations a pris effet le 7 février 2011.

RÉSULTATS

INDICATEUR 2

État d'avancement des travaux concernant la stratégie de suivi et la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Stratégie de suivi

L'Office a produit un rapport portant sur la mise en œuvre de la politique pour l'année 2009-2010 (Office 2011b). Il a été approuvé par le conseil d'administration de l'Office en décembre 2011.

Afin de mesurer la mise en œuvre de la politique auprès des MO qui lui sont assujettis en vertu de l'article 26.5 de la Loi, la méthodologie du rapport comportait trois principaux éléments :

1. Une enquête par questionnaire menée auprès de l'ensemble des organisations de l'appareil gouvernemental.
2. L'analyse des bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées produits en vertu de l'article 61.1 de la Loi.
3. L'analyse de la reddition de compte des MO dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et les rapports annuels de gestion.

Les principaux résultats démontrent que la politique est peu connue par les personnes handicapées puisqu'il y a très peu de demandes faites par ces dernières auprès des MO pour obtenir des documents et des services adaptés. De plus, ce rapport a permis de constater que, hormis quelques-uns, la plupart des MO ont mentionné ne pas exiger de frais supplémentaires pour l'adaptation d'un document et ont déclaré offrir des services dans des locaux accessibles. Notons qu'en 2009-2010, 43 % des MO n'étaient toutefois pas en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté de personne à personne et 41 % n'étaient pas en mesure d'offrir au moins un moyen de communication téléphonique adapté aux personnes handicapées. Par ailleurs, près de la moitié des MO affirment avoir réalisé des activités d'information ou de formation sur les services adaptés aux besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public. À la lumière de ces résultats, les recommandations du rapport sont les suivantes :

1. Il est recommandé aux MO assujettis à la politique de se conformer au deuxième principe de la première orientation visant la gratuité des documents et des services offerts au public.
2. Il est recommandé que les mesures de promotion de la politique prévues dans la stratégie de mise en œuvre soient bonifiées afin de faire connaître davantage aux personnes handicapées la politique et ses orientations.
3. Il est recommandé que les partenaires mandatés à l'égard de la stratégie de mise en œuvre de la politique travaillent en collaboration avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées afin de promouvoir la politique auprès de leurs membres.

À la suite de la publication de ce rapport, plusieurs activités de promotion ont été réalisées par l'Office visant, entre autres, à présenter les conclusions et les recommandations qui en sont issues ainsi qu'à rappeler les éléments de la politique aux coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées des MO. Ces activités de promotion visaient également à sensibiliser les MO à produire, dans le cadre de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, une reddition de compte quant aux obligations qui découlent de cette politique gouvernementale, c'est-à-dire une recension des plaintes reçues et traitées ainsi que des mesures d'accommodement mises en œuvre. Ces interventions auprès des MO se sont déroulées sous la forme de rencontres téléphoniques, de lettres ou de rencontres directes. De plus, lors de l'analyse des plans d'action annuels des MO, l'Office fait une rétroaction auprès de chacun des MO ayant produit un plan d'action annuel afin de leur rappeler qu'ils doivent se conformer aux exigences de la politique s'ils ne l'ont pas fait.

Stratégie de mise en œuvre

À l'automne 2012, les partenaires de la stratégie de mise en œuvre ont été contactés par l'Office afin de renouveler leur collaboration. Tous l'ont réitérée. Une rencontre sera organisée à l'automne 2013 pour discuter des prochaines actions à mettre en place et de la bonification à apporter à la stratégie de mise en œuvre.

En février 2013, l'Office a mis en ligne le site *Web Services accessibles*⁴ qui offre de l'information et de la formation sur l'accueil et la dispensation de services aux personnes handicapées. Il est à noter qu'une section complète du site porte sur la politique et renseigne le lecteur sur les différentes obligations et responsabilités des MO quant à l'accès aux documents et aux services destinés au public pour les personnes handicapées. Ce site Web est le résultat d'une des actions prévues dans le cadre de la stratégie de mise en œuvre de la politique, soit que : « l'Office fournira aux MO des outils de formation et de sensibilisation relatifs aux meilleures pratiques à instaurer à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accueil et de services offerts au public » (Office 2010b). Il faut noter qu'une stratégie de promotion du site Web était en cours d'élaboration en mars 2013.

Analyse des mesures réalisées par les MO relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

INDICATEUR 3

Nombre et type de mesures réalisées relatives à l'accès aux documents et aux services dans les bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO assujettis à l'article 61.1 de la Loi

⁴ Adresse du site Web : <http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/>.

Le nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées inscrites dans les bilans des plans d'action des MO en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les années 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012 est présenté au tableau 2. On remarque tout d'abord une constance quant au nombre de mesures réalisées par les MO ayant trait à l'accès aux communications, et cela, pour les trois années. En outre, dans cette catégorie de mesures, celles visant à rendre des sites Web accessibles ont connu une augmentation, passant de 48 mesures en 2009-2010 à 55 en 2010-2011 puis à 65 en 2011-2012. Cette hausse peut s'expliquer par l'adoption de trois standards sur l'accessibilité du Web par le SCT le 10 mai 2011. L'entrée en vigueur de ces standards s'est effectuée graduellement de mai 2012 à mai 2013. Ainsi, tous les MO assujettis à l'article 64 de la Loi sur l'administration publique doivent se conformer à ces standards. Pour ce qui est du nombre de mesures concernant l'accessibilité des immeubles, on note une diminution de mesures réalisées pour l'année 2011-2012. En 2009-2010, 118 mesures ont été réalisées, puis 125 en 2010-2011 tandis qu'en 2011-2012, 94 mesures l'ont été. On constate toutefois une hausse substantielle du nombre de mesures réalisées en ce qui a trait à la sensibilisation des employés des MO, incluant les employés en contact direct avec le public et les gestionnaires, quant aux besoins des personnes handicapées. Pour l'année 2009-2010, 68 mesures ont été réalisées tandis qu'en 2011-2012, 105 l'ont été.

En moyenne, les MO ont réalisé environ 5 mesures par année visant l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Tableau 2

Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les MO concernant l'accès aux documents et aux services, classées par thème¹, bilans² 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
	n		
Accès aux communications	156	158	153
• Services accessibles (communications adaptées, services d'interprétation)	42	46	38
• Documents accessibles (LSQ, braille, gros caractères, pictogrammes)	45	42	43
• Internet (standards sur l'accessibilité du Web)	48	55	65
Accessibilité des immeubles des MO	118	125	94
• 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])	111	116	71
• Stationnement pour personnes handicapées (affichage, ajout, nombre suffisant, aménagé selon les normes, entretien [déneigement], sensibilisation aux espaces de stationnement)	7	1	3
Formation des employés des MO	20	2	20
Politique d'accès aux documents et aux services³	26	27	30
Recherche, évaluation et analyse sur l'accessibilité des immeubles et sur les besoins de la clientèle handicapée	19	6	16
Sensibilisation	81	99	138
• Des employés, des employés à l'accueil (1 ^{re} ligne), des gestionnaires	68	73	105
Total de mesures liées à l'accès aux documents et aux services	420	417	451
Total de plans d'action produits	78	73	89
Moyenne de mesures par plan d'action	5,4	5,7	5,1

1. Lors de l'analyse des plans d'action annuels, chaque mesure a été identifiée à un ou deux mots clés selon son contenu.

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 MO au cours de l'année qui s'est terminée.

3. Mesures qui font explicitement référence à la politique.

Reddition de compte

Cette disposition de la Loi (26.5) est étroitement liée à l'article 61.1 de la Loi qui concerne la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Effectivement, c'est à l'intérieur de ces plans d'action annuels que les MO 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.

Notons que la reddition de compte des indicateurs de la politique peut prendre la forme d'une simple phrase mentionnant que l'organisation n'a reçu aucune plainte durant l'année. Il peut aussi s'agir d'une description plus exhaustive du nombre et du type de plaintes traitées ainsi que des mesures d'accommodement qui ont été mises en place par l'organisation durant l'année.

INDICATEUR 4

Proportion de MO qui font une reddition de compte en ce qui concerne les plaintes reçues et traitées ainsi que les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées tel que le prescrit la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

INDICATEUR 5

Nombre de plaintes reçues et traitées et nombre de mesures d'accommodement relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées tel que le prescrit la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Ministères

Le tableau 3 présente la reddition de compte 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. Pour l'année 2010-2011, on observe une hausse substantielle des ministères qui effectuent une reddition de compte d'au moins un indicateur de la politique dans leur plan d'action. Effectivement, la proportion passe de 41 % en 2009-2010 à 76 % en 2010-2011, ce qui équivaut respectivement à 9 et à 16 ministères. En 2011-2012, la proportion reste sensiblement la même (74 %).

Peu de plaintes sont rapportées par les ministères durant la période du présent rapport. En 2009-2010, 3 plaintes ont été rapportées par les ministères alors que le nombre augmente à 8 en 2010-2011. En 2011-2012, une seule plainte est rapportée dans les plans d'action des ministères.

Très peu de ministères mentionnent dans leur plan d'action annuel s'être dotés de mesures d'accommodement. Effectivement, la proportion est similaire pour les trois années couvertes par le rapport allant de 23 % en 2009-2010 à 24 % en 2010-2011, puis à 16 % en 2011-2012. Pour les trois années présentées, un total de cinq mesures d'accommodement a été recensé dans les plans d'action annuels produits par les ministères.

Tableau 3

Reddition de compte 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 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012

	2009-2010 (n = 22)		2010-2011 (n = 21)		2011-2012 (n = 19)	
	n	%	n	%	n	%
Fait une reddition de compte d'au moins un indicateur de la politique	9	40,9	16	76,2	14	73,7
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées	9	40,9	16	76,2	13	68,4
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	3	—	8	—	1	—
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises	5	22,7	5	23,8	3	15,8
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	2	—	0	—	3	—

Organismes publics qui emploient au moins 50 personnes

Au tableau 4 est présentée la reddition de compte des organismes publics qui emploient au moins 50 personnes en ce qui concerne l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Les données présentées incluent les agences de la santé et des services sociaux (agences). On remarque une hausse de la proportion d'organismes publics ayant effectué une reddition de compte de la politique dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Effectivement, pour l'année 2009-2010, 39 % l'avaient fait tandis que la proportion est de 48 % en 2010-2011. Pour l'année 2011-2012, la proportion est de 59 %.

Cette hausse est également observable en ce qui concerne la proportion d'organismes publics qui indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées. En 2009-2010, 35 % des organismes publics employant au moins 50 personnes font état du nombre de plaintes reçues et traitées dans leur plan d'action annuel tandis qu'en 2010-2011, 46 % l'ont fait. La proportion pour l'année 2011-2012 augmente pour se chiffrer à 58 %.

On remarque que très peu d'organismes publics qui emploient au moins 50 personnes indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises, et cela, pour les trois années. En 2009-2010, 18 % de ces organismes ont indiqué s'ils se sont dotés de mesures d'accommodement, 17 % l'ont fait en 2010-2011 et 24 % l'ont inscrit en 2011-2012. En 2010-2011, 29 mesures d'accommodement ont été mises en place au sein des organismes publics. Puis, en 2011-2012, le nombre s'élève à 36 mesures d'accommodement. Parmi celles-ci, plusieurs ont été réalisées par l'Office des personnes handicapées du Québec (respectivement 23 pour l'année 2010-2011 et 28 pour l'année 2011-2012).

Tableau 4

Reddition de compte 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 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012

	2009-2010 (n = 82)		2010-2011 ¹ (n = 81)		2011-2012 ² (n = 83)	
	n	%	n	%	n	%
Fait une reddition de compte d'au moins un indicateur de la politique	32	39,0	39	47,6	49	59,0
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées	29	35,4	38	46,3	48	57,8
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	7	—	6	—	17	—
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises	15	18,3	14	17,1	20	24,1
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	5	—	29	—	36	—

1. Les données présentées pour 2010-2011 incluent deux plans d'action en provenance de deux organismes non assujettis à 61.1, soit l'École nationale des pompiers du Québec et la Sûreté du Québec.
2. Les données présentées pour 2011-2012 incluent deux plans d'action en provenance de deux organismes non assujettis à 61.1, soit le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement et la Sûreté du Québec.

Organismes publics qui emploient moins de 50 personnes

Le tableau suivant fait état de la reddition de compte effectuée par les organismes publics qui emploient moins de 50 personnes dans leurs rapports annuels de gestion (tableau 5). Pour la période couverte par le présent rapport, notons que très peu d'organismes indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés. Moins de 15 % des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes ont fait une reddition de compte d'au moins un indicateur de la politique dans leur rapport annuel de gestion, et cela, pour les années 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012. Aussi, aucune plainte n'a été rapportée et aucune mesure d'accommodement n'a été inscrite.

Tableau 5

Reddition de compte 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 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012¹

	2009-2010 (n = 39)		2010-2011 (n = 40)		2011-2012 (n = 43)	
	n	%	n	%	n	%
Fait une reddition de compte d'au moins un indicateur de la politique	4	10,3	6	15,0	6	14,0
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées	2	5,1	6	15,0	3	7,0
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	0	—	0	—	0	—
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises	4	10,3	3	7,5	6	14,0
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	0	—	0	—	0	—

1. Les rapports annuels de gestion pour l'année 2012-2013 n'étant pas tous rendus publics au moment de produire le présent rapport, ils ont donc été exclus de la présente analyse.

L'Office compte poursuivre, dans les prochaines années, la promotion de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* auprès des MO qui lui sont assujettis. De plus, le suivi de la reddition de compte de même que le suivi des mesures réalisées en lien avec cette disposition à portée inclusive se poursuivront dans le cadre de l'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées réalisée par l'Office chaque année.

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

Cette disposition de la Loi énonce que les MO qui emploient au moins 50 personnes et les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants doivent produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Le plan d'action doit identifier les obstacles auxquels font face les personnes handicapées et proposer des mesures visant à les réduire pour ainsi favoriser leur participation sociale. Le plan d'action doit également décrire les mesures prises au cours de l'année qui se termine (bilan).

Les plans d'action annuels produits 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. Il s'agit du *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités* (Guide pour la production du plan d'action annuel) (Office 2011c). Ce dernier a été mis à jour en 2011.

Recommandations portant sur la disposition 61.1 du rapport indépendant sur la mise en œuvre de la Loi

Une section précédente du présent rapport a permis de résumer les résultats du premier rapport indépendant sur la mise en œuvre de la Loi produit par le CREXE en 2012. Rappelons que les recommandations contenues dans ce rapport visent uniquement la disposition 61.1. Il s'agit des recommandations suivantes :

1. *Élaborer* un plan d'action pluriannuel basé sur une vue d'ensemble de la problématique, des obstacles, des besoins et du continuum de services. Ce plan d'action pluriannuel devrait inclure les actions prévues pour chaque année et, le cas échéant, un bilan annuel qui présente les actions réalisées l'année précédente.
2. *Favoriser* la rétention des coordonnateurs au sein des M/O/M [ministères, organismes publics et municipalités] en valorisant leur rôle au sein de ces organismes par l'entremise d'un titre,

d'un positionnement approprié et d'une reconnaissance réaliste de l'ampleur de la tâche.

3. *Former* les nouveaux coordonnateurs par des séances introductives.
4. *Définir* clairement dans la Loi le terme *obstacle*.
5. *Expliciter* ce que signifie le terme *obstacle* à l'aide de documents et fournir une liste d'exemples concrets aux M/O/M.
6. *Sensibiliser* l'ensemble des coordonnateurs responsables du développement des plans d'action aux obstacles que peuvent rencontrer les personnes ayant des incapacités fonctionnelles. Par exemple, développer des capsules vidéo, accessibles via le Web, qui présentent des cas réels d'obstacles rencontrés afin d'amener les coordonnateurs à réfléchir en termes d'obstacles. Il pourrait également être pertinent, par l'intermédiaire de telles capsules, de présenter et de partager des solutions novatrices.
7. *Évaluer* les effets de la Loi afin de pouvoir juger de l'efficacité et de l'efficience des mesures mises en œuvre.
8. *Arrimer* la reddition de comptes des ministères et organismes concernant le plan global de mise en œuvre (PGMO) et celle concernant le plan d'action quant à l'intégration des personnes handicapées.
9. *Inciter* les personnes vivant avec des incapacités à participer à l'identification des obstacles à l'intégration au sein de l'organisation. En cas d'absence de ces dernières au sein de l'organisation, faire appel à un regroupement local, ce qui permettra l'identification des obstacles critiques pour l'intégration des personnes vivant des incapacités fonctionnelles tout en valorisant leur expertise.
10. *Sensibiliser* les personnes vivant avec des incapacités à faire valoir leurs besoins auprès des M/O/M.
11. *Sensibiliser* l'ensemble des acteurs clés pouvant contribuer à réduire les obstacles rencontrés par les personnes ayant une déficience fonctionnelle (propriétaires de bâtiments privés, architectes, élus municipaux, administrateurs, etc.) et les inciter à contribuer activement à la réduction des obstacles à l'intégration.
12. *Consulter* les coordonnateurs des M/O/M dans le but de connaître leurs besoins.
13. *Inform*er les coordonnateurs des M/O/M par des séances annuelles d'information ciblées et adaptées à chaque catégorie d'acteurs.
14. *Former* les coordonnateurs des M/O/M sur l'utilisation des outils et par des formations thématiques.
15. *Vulgariser*, synthétiser et mettre à jour le *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel* en sollicitant la participation des M/O/M.
16. *Implanter* des mécanismes de soutien à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'action, comme un service d'analyse du plan avant sa publication et un soutien pour la mise en œuvre des mesures.
17. *Implanter* un espace réservé aux coordonnateurs sur le site Internet de l'OPHQ. Cet espace pourrait contenir : un forum de discussion, les lois et règlements en vigueur, des documents de référence, des outils de formation et de sensibilisation, les bons coups des M/O/M, etc.

L'Office a élaboré certains commentaires visant à répondre à ces recommandations (Office 2012a). Un résumé de ces commentaires a été déposé à la ministre, M^{me} Véronique Hivon (Office 2012b). Le voici :

1. Un plan d'action pluriannuel pourrait être envisagé à condition de ne pas contrevenir à l'objectif du législateur de procéder annuellement à l'identification des obstacles, à dresser un bilan des mesures prises dans la dernière année et à proposer celles prévues pour l'année qui débute.
2. Une définition juridique du terme « obstacle » pourrait introduire des limites d'interprétation et moins de souplesse dans la pratique.
3. L'Office endosse les autres recommandations, ajustant régulièrement son offre de soutien-conseil et ses outils pour qu'ils répondent aux besoins des coordonnateurs des plans d'action, dans le cadre des pouvoirs que la Loi accorde à l'Office.

Ainsi, tel que prévu dans sa planification actuelle et en concordance avec les recommandations du rapport indépendant, l'Office cherche constamment à mieux outiller ses partenaires assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

RÉSULTATS

INDICATEUR 6
Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office

Interventions de l'Office

Cette section présente les interventions réalisées par l'Office en lien avec la disposition 61.1, qu'il s'agisse de réponses aux demandes d'information ou de soutien-conseil proactif auprès des différents partenaires.

Réponses aux demandes d'information

L'Office a répondu à toutes les demandes d'information reçues de la part des différents partenaires, soit des MO et des municipalités assujettis à la production d'un plan d'action annuel. Ces interventions portaient principalement sur l'obligation légale à produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, sur les éléments à y incorporer, sur la définition de personne handicapée et sur la définition du terme obstacle.

Au tableau 6 est présenté le nombre d'interventions réalisées par l'Office à la suite de demandes d'information pour la période couverte par le présent rapport. Au total, 1 221 demandes

d'information ont été répondues. On remarque une certaine constance en ce qui concerne le nombre de demandes d'information répondues chaque année par l'Office.

Tableau 6

Nombre d'interventions réalisées par l'Office à la suite de demandes d'information et de soutien adressées par les MO et les municipalités en lien avec la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013

	n
2009-2010	294
2010-2011	358
2011-2012	275
2012-2013	294
Total	1 221

Soutien-conseil proactif

L'Office effectue également des interventions de manière proactive auprès des coordonnatrices et coordonnateurs de services des MO pour promouvoir cette disposition de la Loi et pour les informer de leur obligation à produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. En février 2011, une rencontre s'est déroulée à Québec visant à dresser l'état de situation lié à la production d'un plan d'action. Lors de cette rencontre, la nouvelle édition du Guide pour la production du plan d'action annuel a été présentée aux coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables des plans d'action des MO. Des présentations ont aussi été effectuées concernant la politique gouvernementale *À part entière* et la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. Puis, en décembre 2011 et en novembre 2012, deux formations d'une demi-journée ont été tenues pour les personnes nommées récemment comme coordonnatrice ou coordonnateur de services aux personnes handicapées et les responsables des plans d'action des MO. Ces formations visaient à leur présenter le contexte légal lié à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et les éléments essentiels que doit contenir le plan d'action. En mars 2013, un atelier d'une demi-journée a été donné par l'Office sur la notion d'obstacle à l'intégration des personnes handicapées. Cet atelier a permis de réunir 38 coordonnatrices et coordonnateurs

de services aux personnes handicapées et responsables des plans d'action des MO.

En ce qui concerne les municipalités, l'Office a, entre autres, mis en place un projet découlant de son plan stratégique qui vise à établir des mécanismes de liaison permettant de développer des initiatives municipales concertées. L'Office a également collaboré à l'organisation de trois journées « Municipalités accessibles — Un réseau en action » au cours de la période visée par le présent rapport, soit le 4 novembre 2010 à Sainte-Catherine en Montérégie, le 3 novembre 2011 à Montréal et le 25 octobre 2012 à Gatineau. Ces rencontres ont permis à l'Office de réaffirmer aux municipalités assujetties à l'article 61.1 l'importance de produire un plan d'action annuel. Ces rencontres ont également permis d'échanger et de partager les actions visant à favoriser la participation sociale des personnes handicapées qui ont été mises en œuvre dans les municipalités.

Analyse des plans d'action annuels et rétroaction

Une équipe d'analyse des plans d'action annuels a été mise en place à l'Office en septembre 2011. Cela a permis d'uniformiser les analyses en plus de centraliser les données et de permettre la compilation de données comparables. Les travaux de cette équipe d'analyse ont débuté avec les plans d'action annuels de 2012-2013 et 2012.

Chaque année, l'Office met à jour la liste des MO et des municipalités assujetties à l'article 61.1 sur son site Web de même qu'il y rend disponibles des estimations de population des personnes handicapées pour chacune des municipalités. Ces estimations sont produites par l'Office à partir des grandes enquêtes populationnelles de Statistique Canada ou de l'Institut de la statistique du Québec. De plus, l'Office s'assure de transmettre une correspondance à toutes les nouvelles organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées pour leur faire part de leurs obligations. Cette correspondance permet d'offrir le soutien-conseil de l'Office et de présenter les outils disponibles pour la rédaction du plan d'action annuel.

En plus, l'Office rappelle systématiquement aux organisations assujetties qui n'ont pas produit de plan d'action pour l'année en cours leur obligation légale par le biais de rappels téléphoniques. Ces derniers sont effectués par l'Office en juin, en septembre et en décembre de chaque année. Dans le cas de la non-production d'un plan d'action annuel, une lettre au sous-ministre, à la direction générale ou à la présidence-direction générale des organisations n'ayant pas produit leur plan d'action est envoyée. Notons qu'en 2011-2012, 27 lettres de ce type ont été envoyées, puis en 2012-2013, 11 lettres l'ont été. Cette démarche de rétroaction s'inscrit dans le cadre de la stratégie globale d'intervention pour soutenir les partenaires dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, qui a été développée par l'Office et officiellement mise en place en 2012.

À la suite de l'analyse des plans d'action annuels par l'Office, un appel téléphonique est fait au responsable. Cet appel permet de transmettre l'ensemble des commentaires et des recommandations

de l'Office à l'égard de celui-ci. Ensuite, une lettre officielle de rétroaction, signée par la directrice générale de l'Office, est envoyée à chaque MO et municipalité. Encore une fois, la lettre transmise s'adresse au sous-ministre, à la direction générale ou à la présidence-direction générale de l'organisation. Cette correspondance souligne les points positifs liés au plan d'action et propose certaines recommandations permettant à l'organisation de bonifier son prochain plan d'action annuel. Depuis 2012-2013, des suggestions de nouvelles mesures à introduire dans les prochains plans d'action ont été ajoutées dans les lettres.

Portrait des plans d'action à l'égard des personnes handicapées analysés

INDICATEUR 7
Nombre et proportion de MO et de municipalités assujettis qui ont produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

Au tableau 7 est présenté le taux de production global des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour les MO et les municipalités⁵. On remarque une augmentation du taux de production pour l'année 2012-2013 et 2012. En effet, 70 % des MO et des municipalités assujettis ont produit un plan d'action annuel en 2010-2011 et 2010 et 71 % en ont produit un en 2011-2012 et 2011. En 2012-2013 et 2012, la proportion augmente à 85 %.

Tableau 7

MO et municipalités assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011, 2012-2013 et 2012

	Assujettis à la production d'un plan d'action	Ayant produit un plan d'action	
	n	n	%
2010-2011 et 2010	172	121	70,3
2011-2012 et 2011	168	120	71,4
2012-2013 et 2012	168	142	84,5

⁵ Précisons que certains organismes publics et certaines municipalités non assujettis à l'article 61.1 ont produit un plan d'action annuel au cours de la période visée par le présent rapport. En 2010-2011 et 2010, trois organisations non assujetties ont produit un plan d'action, puis en 2011-2012 et 2011 ainsi qu'en 2012-2013 et 2012, quatre organisations en ont produit un. Les plans d'action provenant de ces organisations sont tous analysés par l'Office. Toutefois, les données présentées dans les tableaux 7 à 10 n'incluent pas les organisations non assujetties.

Au tableau 8 est présentée d'une manière plus détaillée la proportion de MO, incluant les agences, qui ont produit un plan d'action annuel. On remarque une augmentation du taux de production d'un plan d'action annuel au cours des années 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013 pour les trois types d'organisations. En effet, 68 % des ministères avaient produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en 2010-2011 tandis qu'en 2011-2012, 95 % des ministères en avaient produit un. Puis, en 2012-2013 tous les ministères assujettis ont produit leur plan d'action (100 %). Pour ce qui est des organismes publics, le taux de production est de 76 % en 2010-2011 puis augmente à 83 % en 2012-2013. Le taux de production des plans d'action des agences augmente aussi, passant de 67 % en 2010-2011 à 87 % en 2012-2013. Ainsi, on observe une augmentation globale du taux de production des plans d'action annuels chez ces organisations.

Tableau 8

MO assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013

	Ministères assujettis			Organismes publics assujettis			Agences de la santé et des services sociaux assujetties		
	n	n	%	n	n	%	n	n	%
2010-2011	22	15	68,2	67	51	76,1	15	10	66,7
2011-2012	21	20	95,2	65	39	60,0	15	12	80,0
2012-2013	19	19	100,0	66	55	83,3	15	13	86,7

Au tableau 9 est présentée la proportion de municipalités assujetties qui ont produit un plan d'action annuel. On remarque une hausse du taux de production des plans d'action annuels des municipalités. En 2010, 66 % des municipalités assujetties ont produit un plan d'action annuel, tandis qu'en 2011 la proportion est de 73 %, puis en 2012, la proportion augmente à 81 %.

Tableau 9

Municipalités assujetties ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2010, 2011 et 2012

	Municipalités assujetties	Municipalités ayant produit un plan d'action	
	n	n	%
2010	68	45	66,2
2011	67	49	73,1
2012	68	55	80,9

Analyse de contenu des plans d'action annuels

INDICATEUR 8

Nombre et proportion de MO et de municipalités qui ont rendu public leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

INDICATEUR 9

Nombre et proportion de MO et de municipalités qui ont identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

INDICATEUR 10

Nombre et proportion de MO et de municipalités 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

Le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées produit par les MO et les municipalités doit inclure certains éléments de contenu dans le respect de 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.

Le tableau 10 présente la proportion de MO et de municipalités ayant produit un plan d'action incluant les éléments de contenu prescrits par la Loi. On remarque que moins de 60 % des ministères identifient des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel, et cela, pour les trois années présentées. Toutefois, plus de 86 % des ministères présentent un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente. Enfin, on observe une hausse du taux de ministères qui ont rendu leur plan d'action public. En effet, en 2010-2011, 73 % l'avaient rendu public, tandis qu'en 2011-2012 et en 2012-2013, les proportions étaient respectivement de 85 % et de 84 %.

On constate une certaine constance dans la proportion d'organismes publics qui identifient des obstacles dans leur plan d'action en 2010-2011 (69 %) et en 2011-2012 (69 %), puis une baisse en 2012-2013 (51 %). En 2010-2011, 57 % des organismes publics présentaient un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente dans leur plan d'action annuel, tandis qu'en 2011-2012, 74 % l'ont fait, puis on observe une baisse de la proportion en 2012-2013 (58 %). On remarque que plus de 80 % des organismes publics ayant produit un plan d'action annuel l'ont rendu public, et cela, pour les trois années présentées.

On constate une baisse de la proportion d'agences qui identifient des obstacles dans leur plan d'action annuel. En 2010-2011, 90 % des plans d'action des agences identifiaient des obstacles à l'intégration des personnes handicapées tandis qu'en 2011-2012, 75 % l'ont fait et en 2012-2013, 62 % en identifient. On remarque une augmentation du nombre d'agences qui produisent un bilan des mesures réalisées dans leur plan d'action annuel. Effectivement, en 2010-2011, 30 % ont inclus un tel bilan dans leur plan d'action annuel, tandis qu'en 2011-2012, 42 % l'ont fait puis en 2012-2013, 62 % en ont inclus un. Enfin, pour les trois années présentées, plus de 90 % des plans d'action des agences ont été rendus publics.

Le tableau 10 met en évidence que plus de 70 % des municipalités identifient des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action, et cela, pour les trois années présentées. Puis, on constate une augmentation de la proportion des municipalités qui font un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente dans leur plan d'action. Pour l'année 2010, une proportion de 24 % de plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités présente un bilan. Cette proportion augmente à 49 % pour l'année 2011 et à 71 % pour l'année 2012. Puis, on constate que plus des trois quarts des plans d'action des municipalités sont rendus publics pour 2010, 2011 et 2012.

Tableau 10

Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités qui incluent les éléments de contenu prescrits par la Loi, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011, 2012-2013 et 2012

	2010-2011 et 2010		2011-2012 et 2011		2012-2013 et 2012	
Ministères	n	%	n	%	n	%
Nombre de plans d'action produits	15	--	20	--	19	--
Identifiant des obstacles	9	60,0	11	55,0	11	57,9
Présentent un bilan	13	86,7	20	100,0	17	89,5
Plans d'action rendus publics	11	73,3	17	85,0	16	84,2
Organismes publics						
Nombre de plans d'action produits	51	--	39	--	55	--
Identifiant des obstacles	35	68,6	27	69,2	28	50,9
Présentent un bilan	29	56,9	29	74,4	32	58,2
Plans d'action rendus publics	40	78,4	38	97,4	49	89,1
Agences						
Nombre de plans d'action produits	10	--	12	--	13	--
Identifiant des obstacles	9	90,0	9	75,0	8	61,5
Présentent un bilan	3	30,0	5	41,7	8	61,5
Plans d'action rendus publics	9	90,0	11	91,7	12	92,3
Municipalités						
Nombre de plans d'action produits	45	--	49	--	55	--
Identifiant des obstacles	32	71,1	38	77,6	40	72,7
Présentent un bilan	11	24,4	24	49,0	39	70,9
Plans d'action rendus publics	35	77,8	39	79,6	44	80,0

Pour les prochaines années, l'Office entend poursuivre ses interventions de soutien-conseil proactives pour inciter les MO qui emploient au moins 50 personnes et les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants à continuer de produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées se conformant aux exigences dictées par la Loi. À ce sujet, l'Office souhaite personnaliser les interventions réalisées auprès des organisations assujetties pour qu'elles correspondent davantage aux secteurs d'activité relevant de leurs attributions respectives. L'Office poursuivra la compilation et l'analyse des mesures prévues ainsi que des mesures réalisées dans les plans d'action annuels de même qu'il poursuivra la mise en œuvre de la stratégie globale d'intervention pour soutenir les partenaires dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action annuels.

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 confère la responsabilité aux MO et aux municipalités de consulter le ministre responsable de la Loi lorsqu'ils élaborent des lois et des règlements susceptibles d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées. Ainsi, le ministre responsable de la mise en œuvre 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 de la ministre sur toutes matières susceptibles 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 ». Cette disposition de la Loi fait donc de l'Office le conseiller du gouvernement sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées et lui confère un pouvoir d'initiative qu'il peut mettre à profit en donnant son avis au ministre responsable de l'application de la Loi. L'Office peut également donner son avis aux autres MO, notamment lors de l'élaboration ou de la révision de leurs lois et règlements.

Il est intéressant de souligner que la clause d'impact vise également à encourager les MO 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. »
[Québec 2009 : 330]

Dans le cadre du processus d'adoption de la politique gouvernementale *À part entière*, le ministère du Conseil exécutif a demandé que l'article 61.2 de la Loi s'applique par le biais de la clause d'impact sur la santé (article 54 de la Loi sur la santé publique). Il a été convenu que le MSSS et l'Office établiraient les modalités selon leurs responsabilités respectives. À cet égard, la politique énonce ceci :

« Des clauses semblables, dites “clauses d’impact”, existent en matière de santé, de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, et d'égalité entre les femmes et les hommes. À des fins de cohérence et de coordination gouvernementale, la mise en œuvre de cet article se fera par le biais du processus d'évaluation d'impact sur la santé sous la responsabilité du MSSS. L'Office et le MSSS préciseront ensemble les modalités de la prise en compte des préoccupations relatives à la participation sociale des personnes handicapées selon leurs responsabilités respectives. » (Québec 2009 : 59)

Ainsi, la politique prévoit que la mise en œuvre de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées doit se faire par le biais du processus d'évaluation d'impact sur la santé.

RÉSULTATS

INDICATEUR 11

État d'avancement des travaux avec le MSSS

Des travaux d'arrimage ont été entrepris entre l'Office et la Direction de la santé publique du MSSS à laquelle s'est ajoutée récemment la Direction des personnes ayant une déficience. Des rencontres ont eu lieu entre septembre 2010 et mars 2013. Celles-ci ont permis à l'Office de se familiariser avec les principaux éléments relatifs à la clause d'impact en santé (article 54 de la Loi sur la santé publique), d'exposer ses attentes au regard de la mise en œuvre de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées ainsi que de convenir avec le MSSS des modalités d'arrimage et d'application possibles entre les deux clauses d'impact ainsi que des actions à entreprendre.

À titre indicatif, les travaux conjoints qui sont en cours portent sur :

- la révision du *Guide pratique : Évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration des projets de loi et règlement au Québec* pour y intégrer les notions d'évaluation de la participation sociale des personnes handicapées;

- la participation de l'Office aux publications et aux modalités de sensibilisation développées par le MSSS à l'intention de son réseau de répondants ministériels pour l'évaluation d'impact en santé;
- le développement d'une stratégie de soutien et de sensibilisation auprès des MO relativement à la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées, notamment à l'intention du réseau des coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées qui ont été désignés dans chaque MO en vertu de l'article 61.4 de la Loi;
- l'amélioration du mode de fonctionnement permettant de transférer les informations relatives aux projets de lois et de règlements qui sont soumis au processus d'évaluation d'impact entre le MSSS et l'Office.

Par ailleurs, l'Office a réalisé une présentation de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées dans le cadre de la 12^e *Conférence internationale sur l'évaluation d'impact en santé* qui s'est déroulée à Québec, en août 2012, et qui rassemblait de nombreux experts du milieu scientifique et de la fonction publique provenant de plusieurs pays. La présentation de l'Office intitulée « Les défis liés à l'évaluation d'impact des mesures prévues par les lois et les règlements sur la participation sociale des personnes handicapées » a permis d'informer les participants de l'existence de cette disposition de la Loi, des défis d'arrimage avec la clause d'impact sur la santé ainsi que des travaux en cours et à venir avec le MSSS et d'autres partenaires à ce sujet.

Enfin, il est important de mentionner que la ministre, bénéficiant du soutien de l'Office compte tenu du rôle de vigie et de conseil qui lui est octroyé, a émis des commentaires à maintes reprises lors de l'élaboration ou de la révision de lois et de règlements pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées. Par exemple, la ministre a été consultée lors de la révision du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et du Programme d'adaptation de domicile effectuée par la Société d'habitation du Québec en 2010. L'Office a également soutenu la ministre dans l'élaboration de commentaires lors de la révision des programmes d'allocation pour le soutien aux aides technologiques du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et des modifications envisagées à la Loi sur l'aide financière aux études en 2011. Puis, lors de la mise à jour par le MSSS du Règlement sur les appareils suppléant à une déficience physique et assurés en vertu de la Loi sur l'assurance maladie en 2012, la ministre a fait appel à l'expertise de l'Office.

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 consiste, pour les organisations qui y sont assujetties, c'est-à-dire l'ensemble des MO et des municipalités, à acheter et à louer des biens et des services qui tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées. À titre d'exemple, nous pouvons citer l'achat de matériel de bureau qui tient compte des incapacités des employés, l'adaptation des infrastructures destinées au grand public telles que les parcs et les piscines municipales, l'adoption d'une politique de gestion des approvisionnements assurant l'accessibilité pour tous ou encore l'adaptation des moyens de communication et des documents.

RÉSULTATS

INDICATEUR 12

Nombre et types d'interventions réalisées par l'Office

Afin de mettre en œuvre cette disposition de la Loi, plusieurs activités de soutien-conseil et de promotion ont été réalisées par l'Office auprès des différentes organisations assujetties. Entre autres, une présentation visant à faire connaître cette disposition de la Loi a été réalisée par l'Office en octobre 2010 lors de la Journée des acquisitions organisée par le CSPQ. Cette rencontre réunissait plus de 200 spécialistes du domaine des acquisitions et des technologies de l'information et des communications (TIC) des MO et des municipalités.

Il faut aussi mentionner que depuis l'automne 2011, un bulletin semestriel intitulé *L'Approvisionnement accessible* est publié par l'Office. Il permet aux responsables de l'approvisionnement ainsi qu'aux coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées au sein des MO de se familiariser à la clause dite d'approvisionnement par la présentation d'actions visant à favoriser l'achat et la location de biens accessibles et de services adaptés. Des « bons coups » des MO et des municipalités sont également exposés dans cette publication. De plus, le bulletin est fréquemment utilisé lors des interventions de soutien-conseil conduites par l'Office.

En mai 2011, l'Office et la Direction générale des acquisitions du CSPQ ont formé un comité bipartite spécifiquement dédié à la promotion de cette disposition de la Loi. Parmi les activités réalisées par le comité, notons la tenue en janvier 2012 d'une étude menée auprès d'un groupe cible composé d'une demi-douzaine de personnes ayant différents types d'incapacité. L'objectif de cette étude était de mieux connaître les besoins des personnes handicapées en termes de biens accessibles et de services adaptés. Les informations recueillies ont considérablement influencé les travaux ultérieurs de l'Office en lien avec l'approvisionnement accessible, notamment en ce qui concerne les outils offerts afin de soutenir les organisations assujetties. En date du 31 mars 2013, les travaux issus de ce comité se poursuivent. L'Office a également offert son soutien et son expertise dans le cadre de la Journée municipalités accessibles qui s'est tenue le 3 novembre 2011, à Montréal. Un total de 71 participantes et participants issus de 31 municipalités ont ainsi pu assister à une présentation sur la clause d'approvisionnement. Toujours en novembre 2011, un article traitant de l'approvisionnement en biens accessibles et en services adaptés était publié dans *Express-O*, le cyberbulletin de l'Office. Ainsi un large éventail de partenaires a pu être rejoint par le biais de cette publication.

Une collaboration s'est également amorcée au printemps 2012 entre le Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC), entité du CSPQ, et l'Office. Depuis l'automne 2012, des exemplaires d'un document d'information intitulé « Article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale » ainsi qu'un exemplaire du bulletin *L'Approvisionnement accessible*, produits tous deux par l'Office sont remis aux responsables des processus d'acquisition des MO et des municipalités dans le cadre de formations qui sont dispensées mensuellement à Montréal et à Québec.

Enfin, le 20 mars 2013, une présentation des travaux de l'Office a été effectuée devant une cinquantaine de gestionnaires membres du Forum des gestionnaires en ressources matérielles (FGRM) du gouvernement du Québec. L'Office a effectué cette même présentation le 27 mars 2013 auprès des membres de la Corporation des approvisionneurs du Québec, qui est un organisme regroupant des acheteurs œuvrant autant dans les secteurs privés que publics.

Notons qu'un sondage visant à obtenir des données sur les actions menées par les MO et les municipalités en ce qui a trait à l'approvisionnement accessible a été lancé par l'Office en mai 2013. Ce sondage interpellait tous les MO et les municipalités du Québec et non seulement ceux assujettis à la production d'un plan d'action. Il vise à mesurer le niveau de connaissance de l'article 61.3 et sa mise en œuvre. La compilation et l'analyse des données issues de ce sondage étaient en cours à l'Office au 31 mars 2013. Un premier sondage avait été réalisé au printemps 2010. Celui-ci interpellait uniquement les MO et les municipalités assujettis à la disposition 61.1. Le premier rapport portant sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi avait fait état des principaux résultats qui en étaient issus (Office 2011a). En guise de rappel, les principaux résultats de ce premier sondage démontraient que plus de 4 répondants sur 5 (87 %) connaissent, à divers degrés, l'article 61.3 de la Loi et, de façon générale, l'accessibilité dans le cadre du processus d'approvisionnement. De plus, globalement, moins de la moitié (42 %) des organisations ayant participé au

sondage ont transmis à leur personnel de l'information concernant l'accessibilité dans le cadre du processus d'approvisionnement. Ainsi, la majorité des organismes publics (58 %), des agences (56 %) et des municipalités (62 %) sondés n'a pas fourni une telle information à ses employés ou l'ignore. Finalement, plus de la moitié des organisations ayant répondu au sondage (58 %) affirment tenir toujours ou souvent compte de l'accessibilité des biens et des services dans le cadre de leur processus d'approvisionnement.

Les mesures liées à l'approvisionnement accessible dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités

INDICATEUR 13

Nombre et proportion de MO et de municipalités assujettis à l'article 61.1 produisant un plan d'action annuel qui comporte des mesures 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

INDICATEUR 14

Nombre et type de mesures réalisées dans les bilans des plans d'action annuels des MO et des municipalités assujettis à l'article 61.1 qui concernent le processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services quant à leur accessibilité aux personnes handicapées

L'Office incite les MO et les municipalités à inscrire les mesures mises en œuvre en lien avec l'approvisionnement accessible dans leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Ceci permet à l'Office de réaliser un suivi annuel de la mise en œuvre de cette disposition de la Loi. Mentionnons toutefois que les organismes publics employant moins de 50 personnes et les municipalités comptant moins de 15 000 habitants ne sont pas assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (61.1), mais sont néanmoins assujettis à la clause dite d'approvisionnement.

Le tableau 11 présente le nombre de MO et de municipalités qui rapportent avoir réalisé des mesures quant à l'approvisionnement accessible en biens et en services pour les personnes handicapées. On constate d'emblée que peu de MO et de municipalités ayant produit un plan d'action ont indiqué avoir réalisé au moins une mesure en lien avec l'approvisionnement accessible même si l'Office les incite à le faire. Effectivement, pour les années 2009-2010 et 2009, 2010-2011 et 2010, et 2011-2012 et 2011, une moyenne de 22 % des MO et des municipalités ayant produit un plan d'action y ont indiqué avoir réalisé au moins une mesure ayant trait à l'approvisionnement accessible (donnée non présentée). On remarque d'abord une hausse du nombre de MO et de municipalités qui rapportent avoir réalisé des mesures concernant l'approvisionnement accessible au cours des deux premières années étudiées (19 et 35 respectivement), puis une diminution en 2011-2012 et 2011 (26).

Tableau 11

M0 et municipalités ayant réalisé ou partiellement réalisé des mesures concernant l'approvisionnement de biens et de services accessibles aux personnes handicapées, bilan 2009-2010 et 2009, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011 des plans d'action annuels

	2009-2010 et 2009	2010-2011 et 2010	2011-2012 et 2011
	n		
Ministères	5	8	4
Organismes	8	13	14
Agences	2	2	2
Municipalités	4	12	6
Total	19	35	26
Total d'organisations qui ont produit un plan d'action	115	121	120
Proportion des organisations ayant réalisé une ou des mesures en lien avec l'approvisionnement	16,5 %	28,9 %	21,7 %

Au tableau 12 est présenté le nombre de mesures rapportées comme étant réalisées par les MO et les municipalités concernant l'approvisionnement en biens et en services accessibles. On remarque une hausse du nombre de mesures réalisées en 2010-2011 et 2010, puis une baisse en 2011-2012 et 2011. En effet, en 2009-2010 et 2009, 25 mesures ont été réalisées par les MO et les municipalités, puis 47 en 2010-2011 et 2010. Pour l'année 2011-2012 et 2011, on assiste à une baisse avec un total de 31 mesures réalisées.

Tableau 12

Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées sur l'approvisionnement de biens et de services accessibles aux personnes handicapées, bilan 2009-2010 et 2009, 2010-2011 et 2010, 2011-2012 et 2011 des plans d'action annuels

	2009-2010 et 2009	2010-2011 et 2010	2011-2012 et 2011
	n		
Ministères	6	9	5
Organismes	9	17	17
Agences	3	3	2
Municipalités	7	18	7
Total de mesures réalisées	25	47	31
Nombre d'organisations ayant réalisé au moins une mesure	19	35	26

Pour les années à venir, l'Office prévoit poursuivre le suivi des mesures des plans d'action en lien avec l'approvisionnement accessible ainsi que ses interventions auprès des MO et des municipalités. L'Office prévoit également procéder à la diffusion des résultats du sondage réalisé auprès de tous les MO et de toutes les municipalités à l'automne 2013.

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. »

CONTEXTE

Cette disposition de la Loi a pour visée de rendre accessibles les infrastructures de transport en commun régulier. Elle s'adresse aux autorités organisatrices des transports (AOT), c'est-à-dire à l'ensemble des organismes municipaux, intermunicipaux ou régionaux de transport ainsi qu'aux sociétés de transport. En vertu de cette disposition de la Loi, ces organisations, au nombre de 34, sont assujetties à la production d'un plan de développement en transport. Le ministre des Transports est responsable de l'approbation des plans de développement soumis par les AOT.

L'Office peut soutenir les différents organismes qui ont à produire un plan de développement en transport et veille à ce que les obligations légales édictées par l'article 67 y soient respectées. L'Office soutient à ce titre le ministère des Transports du Québec (MTQ) dans ses responsabilités relatives à l'application de cette obligation légale. Entre autres, l'Office produit et transmet au MTQ un rapport d'appréciation des mesures prévues au plan de développement en transport, et cela, pour chacun des plans élaborés par les AOT. Le MTQ prend connaissance des commentaires de l'Office lors de son analyse des plans de développement. À la lumière de ces résultats, le ministre des Transports peut approuver le plan ou demander que des modifications y soient apportées. Enfin, le ministre des Transports s'assure de transmettre les résultats issus de l'analyse aux AOT concernées. Spécifions que les plans de développement doivent être renouvelés tous les cinq ans ou avant selon la planification déterminée par l'AOT.

RÉSULTATS

INDICATEUR 15

Nombre et type d'interventions réalisées par l'Office

Interventions réalisées par l'Office

Cette section présente les interventions réalisées par l'Office pour la période du présent rapport. Ces dernières ont été menées plus spécifiquement auprès des organismes assujettis à la production d'un plan de développement en transport. Il est à noter que plusieurs activités de partenariat et de collaboration ont aussi été réalisées entre l'Office et le MTQ au cours de cette période. Puis, d'autres interventions ont été réalisées ponctuellement par l'Office, comme des présentations dans le cadre de formations auprès des AOT.

Réponses aux demandes d'information

Au tableau 13, on remarque que l'Office a répondu à de nombreuses demandes d'information et de soutien en provenance des AOT. Ces contacts se sont déroulés principalement par le biais d'entretiens téléphoniques. Toutes les demandes adressées à l'Office ont été répondues. Le premier rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi démontrait qu'en 2009-2010, 12 interventions avaient été réalisées par l'Office (donnée non présentée). On remarque donc une hausse importante du nombre d'interventions de l'Office pour répondre à ces demandes d'information en 2010-2011. Effectivement, le nombre d'interventions est passé à 52 en 2010-2011 et à 49 en 2011-2012. Le nombre d'interventions de l'Office pour répondre aux demandes d'information des AOT a toutefois diminué légèrement en 2012-2013 pour atteindre 31.

Tableau 13

Nombre d'interventions réalisées par l'Office à la suite de demandes d'information et de soutien adressées par les organismes assujettis à la production d'un plan de développement, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013

	n
2010-2011	52
2011-2012	49
2012-2013	31
Total	132

Les précisions apportées par le MTQ, en 2010, par le biais 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* (MTQ 2010a) [Guide] peuvent avoir contribué à l'augmentation du nombre d'interventions de l'Office liées à des demandes des AOT en 2010-2011. Ce Guide a été réalisé en étroite collaboration avec la Société Logique⁶. Il vise à définir les éléments que doit contenir un plan de développement en transport. Chacun des organismes assujettis à la production d'un plan de développement a reçu une offre de soutien-conseil de l'Office à la suite de l'envoi du Guide par le MTQ en 2010. Ces interventions réalisées par l'Office ont été menées principalement par le biais de correspondances. En plus, au cours de l'année 2010-2011, l'Office a participé aux 11 formations réalisées en lien avec la présentation du Guide dans les différentes régions du Québec. De ce fait, les diverses AOT ont été davantage sensibilisées à la production d'un plan de développement à la suite de la publication du Guide et ont davantage fait appel au rôle de soutien-conseil de l'Office pour les aider en la matière.

Soutien-conseil proactif

Notons qu'en plus de ces interventions, l'Office effectue également des interventions de manière proactive auprès des instances en lien avec cette disposition de la Loi, notamment auprès du MTQ. Une rencontre a eu lieu le 2 mai 2012 entre M^{me} Céline Giroux, alors directrice générale de l'Office, et la sous-ministre des Transports, M^{me} Dominique Savoie. Durant cette rencontre, la portée de l'article 67 a été rappelée au MTQ ainsi que l'obligation légale que toutes les AOT élaborent et déposent au ministre des Transports un plan conformément à cette disposition de la Loi. Il a aussi été souligné l'importance que le ministre des Transports de l'époque, M. Pierre Moreau s'assure de la mise en œuvre des plans approuvés.

De plus, le 14 septembre 2012, une correspondance signée de M^{me} Céline Giroux a été envoyée à M^{me} Dominique Savoie, sous-ministre des Transports, pour rappeler l'importance de l'accessibilité des services du transport en commun régulier. Cette lettre évoquait également la possibilité pour le ministre des Transports d'intégrer, dans la prochaine mise à jour des programmes d'aide en transport collectif, l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement en transport par les AOT comme un critère obligatoire pour l'octroi de subventions. L'Office, par l'intermédiaire de sa directrice générale, suggérait donc au ministre des Transports d'utiliser l'octroi de subventions aux AOT comme un levier permettant d'accroître la production et la mise en œuvre des plans de développement en transport par les organisations assujetties.

Puis, préoccupé une nouvelle fois par le retard observé dans la production des plans de développement, M. Martin Trépanier, président du conseil d'administration de l'Office, a transmis le 19 décembre 2012 une correspondance à M. Sylvain Gaudreault, ministre des Transports. Cette dernière avait pour objectif de rappeler l'importance de poursuivre les actions et les interventions afin d'assurer l'accessibilité des services de transport collectif au Québec par la production, l'approbation et le suivi des plans de développement. En plus, M^{me} Céline Giroux a transmis,

⁶ La Société Logique a « comme mission de promouvoir et d'intervenir dans le développement et la création d'environnement universellement accessible » [Société Logique 2012].

en janvier 2013, une correspondance de rappel aux 12 organismes retardataires qui n'avaient pas déposé de plan de développement à cette date. Cette correspondance réitérait l'offre de soutien-conseil de l'Office et l'importance de produire rapidement un plan, conformément à la Loi.

Au tableau 14 est présenté le nombre d'interventions de soutien réalisées par l'Office auprès du MTQ. On observe une constance du nombre de ces interventions durant les années visées par le présent rapport. Au total, 102 interventions ont été réalisées. Des arrimages et de fréquents contacts ont eu lieu. Ces deux organisations ont également été appelées à travailler en étroite collaboration lors de chacune des étapes de soutien auprès des AOT. L'Office et le MTQ ont échangé plusieurs fois sur la tournée de formation visant à présenter les outils développés pour favoriser la production de plans de développement en transport par les AOT, notamment le Guide. Ces interventions de soutien consistaient principalement à convenir du contenu de la formation, de son financement, de son déroulement et de la liste des partenaires à inviter dans chacune des régions visées. Cette tournée a été réalisée en 2010-2011, en étroite collaboration avec la Société Logique.

Tableau 14

Nombre d'interventions de soutien réalisées par l'Office auprès du MTQ, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013

	n
2010-2011	35
2011-2012	29
2012-2013	38
Total	102

Travaux produits par l'Office

L'Office a produit différents outils pour la formation et la sensibilisation de son personnel afin de le soutenir dans ses interventions auprès des AOT. Parmi ces nombreux outils, notons la présentation de l'Office lors des formations dispensées aux AOT, un résumé des étapes et des attentes du MTQ, un exemple de plan de développement répondant aux exigences du ministère, un résumé de la démarche suggérée pour élaborer un plan de développement et la mise à jour d'une fiche synthèse d'information. En tout, dix documents ont été produits.

L'Office a fait une présentation sur la mise en œuvre de cette disposition de la Loi lors du Colloque sur le transport des personnes à mobilité réduite qui s'est déroulé le 30 septembre 2010 à

Saint-Hyacinthe. Cette présentation rappelait les objectifs visés par les plans de développement, les éléments attendus ainsi que les liens avec la Loi et les résultats attendus de la politique gouvernementale *À part entière*. Dans le cadre de ces activités de promotion, l'Office a aussi participé à la finalisation et à la diffusion des Fiches solutions (MTQ 2010b). Ces Fiches solutions s'avèrent être un outil complémentaire au Guide produit en 2010. Elles sont conçues pour aider les AOT à trouver des solutions aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en matière de transport collectif. Elles fournissent des exemples de bonnes pratiques en ce qui concerne l'accessibilité du transport dont les AOT peuvent s'inspirer. Ces différents outils de promotion ont été rendus disponibles au public en juin 2011.

Mentionnons aussi qu'un article paru dans le cyberbulletin de l'Office, *Express-O*, a relaté le retard dans la production des plans de développement en 2011-2012, ainsi que les diverses activités réalisées par l'Office afin de s'assurer du respect de l'obligation légale. Puis, la question de la production des plans de développement a aussi fait l'objet d'échanges avec les représentants de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec lors d'une rencontre tenue en octobre 2012.

Plans de développement en transport

INDICATEUR 16
Nombre d'organismes assujettis à l'article 67 ayant produit et déposé un plan de développement en transport
INDICATEUR 17
Nombre de plans de développement approuvés par le ministre des Transports

Le tableau 15 présente le nombre d'organisations ayant déposé un plan de développement au MTQ, ainsi que le nombre de plans approuvés par le ministre des Transports depuis avril 2010. À partir de l'année 2010-2011, tous les AOT qui avaient précédemment déposé un plan devaient en produire un nouveau. Il y a 22 organismes sur les 34 assujettis qui ont déposé un plan de développement au MTQ. Ainsi, il y a 12 organismes sur les 34 assujettis qui n'ont toujours pas déposé de plan de développement pour la période couverte par le présent rapport.

Cependant, ce ne sont pas tous les plans de développement déposés qui ont été approuvés par le ministre des Transports. Pour la période couverte par le présent rapport, sur les 24 plans déposés au MTQ, 19 ont été approuvés par le ministre des Transports. Cela correspond à une proportion de 79 % des plans déposés au MTQ pour approbation (donnée non présentée). Les plans non approuvés par le ministre des Transports ont été retournés aux AOT pour bonification. Ils doivent les transmettre à nouveau.

Tableau 15

Nombre d'organismes assujettis à la production et à la mise en œuvre d'un plan de développement en transport et nombre de plans de développement en transport déposés auprès du MTQ, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013

	Organismes assujettis à l'article 67 de la Loi	Organismes ayant déposé un plan	Plans déposés pour approbation au MTQ	Plans approuvés par le ministre des Transports
	n			
2010-2011	34	2	4 ¹	1
2011-2012	34	14	14	8
2012-2013	34	6	6	10 ²
Total au 31 mars 2013	34	22	24	19

1. Il faut noter que certains organismes ont déposé plus d'un plan de développement durant l'ensemble de la période de référence.
2. Un plan envoyé pour approbation dans une année de référence peut être approuvé par le ministre durant l'année de référence suivante, tout dépendant de la date de dépôt du plan de développement.

Source : MTQ, 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2013.

Finalement, pour les années à venir, l'Office souhaite poursuivre les collaborations étroites avec le MTQ. Les interventions en soutien-conseil auprès des AOT et plus précisément auprès de celles n'ayant pas produit de plan de développement se poursuivront.

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

ARTICLE 26.5

Étant donné que :

- Les MO ont réalisé en moyenne cinq mesures par année en ce qui concerne l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, mais qu'ils rendent très peu compte de la mise en œuvre de la politique;

RECOMMANDATION 1

Il est recommandé que les partenaires assurent la poursuite de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* en vue de la faire connaître davantage aux personnes handicapées.

ARTICLE 61.1

Étant donné que :

- Le taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées a augmenté en 2012-2013, mais que plusieurs organisations assujetties ne produisent toujours pas annuellement leur plan d'action;
- Les plans d'action produits n'incluent pas toujours les éléments prescrits par la Loi;

RECOMMANDATION 2

Il est recommandé que la ministre responsable de l'application de la Loi rappelle aux autorités ministérielles l'exigence de se conformer à l'article 61.1 de la Loi. Ce rappel doit, par le fait même, exiger que les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées soient en tous points conformes au libellé de l'article 61.1 de la Loi.

ARTICLE 61.3

Étant donné que :

- Tous les MO et les municipalités sont assujettis à cette disposition de la Loi;
- Très peu de mesures réalisées sont rapportées par les MO et les municipalités en ce qui concerne l'approvisionnement accessible dans le bilan de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées;

RECOMMANDATION 3

Il est recommandé aux MO et aux municipalités de faire connaître dans leur plan d'action annuel, les mesures prévues et les mesures réalisées en lien avec l'approvisionnement accessible.

ARTICLE 67

Étant donné que :

- Douze des trente-quatre organismes assujettis n'ont toujours pas déposé de plan de développement depuis avril 2010;
- Certains organismes assujettis auront à élaborer durant la période 2014-2019 un second plan de développement;
- L'Office a fait de multiples interventions pour faire connaître cette disposition de la Loi et s'assurer du respect de l'obligation de rendre accessibles les services de transport en commun régulier aux personnes handicapées auprès des AOT, en concertation avec le MTQ;
- Le ministre des Transports détient un levier important, que sont les programmes d'aide en transport collectif, pour favoriser l'élaboration et la mise en œuvre des plans de développement en transport par les AOT;

RECOMMANDATION 4

Il est recommandé au ministre des Transports de préciser un calendrier de dépôt et de suivre son application en collaboration avec chacune des AOT qui n'ont pas déposé un plan de développement conforme aux visées de la Loi.

RECOMMANDATION 5

Il est recommandé au ministre des Transports de s'assurer du respect et de l'exécution de tous les plans de développement qui sont et qui seront approuvés, conformément au dernier paragraphe de l'article 67. Il est recommandé à cette fin qu'un mécanisme de suivi officiel et qu'une reddition de compte annuelle soit mise en œuvre par le MTQ.

RECOMMANDATION 6

Il est recommandé au ministre des Transports de rendre l'octroi de subventions gouvernementales en transport en commun aux AOT conditionnel à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de développement visant l'accessibilité universelle des services et des infrastructures en transport.

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). *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 2 Étude de la mise en œuvre de l'article 61.1*, Montréal, École nationale d'administration publique, 55 p.

CENTRE DE RECHERCHE ET D'EXPERTISE EN ÉVALUATION (2012c). *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.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2012a). *Rapport indépendant sur l'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. Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'intention de la ministre déléguée aux Services sociaux*, Drummondville, Direction de l'intervention nationale, 37 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2012b). *Cahier pour la ministre déléguée à la Santé publique et à la protection de la jeunesse M^{me} Véronique Hivon. Présentation générale de l'Office des personnes handicapées du Québec et des dossiers requérant l'attention de la ministre à très court terme*, Drummondville, 48 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011a). *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*, Drummondville, Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, 106 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011b). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, 65 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011c). *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités*, Drummondville, Direction de l'intervention nationale, 78 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010a). *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées : rapport de consultation sur les tâches, les gestes clés, les compétences générales et les connaissances requises pour des services et des interventions adaptés aux besoins des personnes handicapées*, Direction du partenariat et de l'intervention individuelle, Drummondville, L'Office, mars, 99 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010b). *Stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale : L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Direction de l'intervention nationale, l'Office, Drummondville, 11 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010c). *Stratégie de suivi de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, 31 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*, (DERIN-1199), Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, 30 p.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (2010a). *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*, Direction des communications, 91 p.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (2010b). *Fiches solutions*, [En ligne], http://www.mobilitedurable.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/Publications/fr/transport_collectif/fiches_solutions.pdf, [page consultée le 5 août 2013].

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, Office des personnes handicapées du Québec, 69 p.

SOCIÉTÉ LOGIQUE (2012). « Qui sommes-nous? », [En ligne], <http://www.societelogique.org/contenu?page=quid/mission>, [page consultée le 5 août 2013].

