

Mise en œuvre des
dispositions à portée
inclusive de la *Loi assurant
l'exercice des droits des
personnes handicapées
en vue de leur intégration
scolaire, professionnelle
et sociale*

2013-2014 à 2016-2017

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

**Mise en œuvre des
dispositions à portée
inclusive de la *Loi assurant
l'exercice des droits des
personnes handicapées
en vue de leur intégration
scolaire, professionnelle
et sociale***

2013-2014 à 2016-2017

**OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC**

conjuguer
nos forces

RÉDACTION

Lucie Dugas
Conseillère experte à l'évaluation
et à la recherche
Direction de l'évaluation et du soutien
à la mise en œuvre de la loi

Mélanie Deslauriers
Patricia Lamotte
Conseillères à l'évaluation et à la recherche
Direction de l'évaluation et du soutien
à la mise en œuvre de la loi

COLLABORATION

Lucie Sarrazin
Technicienne en statistiques
Direction de l'évaluation et du soutien
à la mise en œuvre de la loi

SUPERVISION

Isabelle Émond
Directrice de l'évaluation et du soutien
à la mise en œuvre de la loi

ÉDITION

Secrétariat général

RÉVISION LINGUISTIQUE

Marjolaine Héroux

APPROBATION

Conseil d'administration de l'Office
Séance des 11 et 12 décembre 2018

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2019). *Mise en œuvre des
dispositions à portée inclusive de la Loi
assurant l'exercice des droits des personnes
handicapées en vue de leur intégration
scolaire, professionnelle et sociale :*
2013-2014 à 2016-2017, Drummondville,
Secrétariat général, L'Office, 73 p.

Ce document est disponible en médias
adaptés sur demande.

Dépôt légal – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-83255-3 (version PDF)
ISBN-2-550-83258-4 (version texte électronique)

.....

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

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	1
PLAN DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX 2015-2019 VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE	1
RAPPORTS INDÉPENDANTS SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA <i>LOI</i>	1
DISPOSITIONS À PORTÉE INCLUSIVE	3
APPROCHE ADAPTATIVE ET APPROCHE INCLUSIVE	3
Article 25 e.1)	3
Article 26.5.	4
Article 61.1	4
Article 61.2	4
Article 61.3	4
Article 67	4
MÉTHODOLOGIE	5
SOURCES DE DONNÉES.	5
Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique à part entière	5
Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'Office	5
Rapports annuels de gestion des MO qui emploient moins de 50 personnes.	6
Banques de données des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées	6
Collecte de données auprès du personnel de l'Office	6
INDICATEURS DE SUIVI	7
Article 25 e.1)	7
Article 26.5.	8
Article 61.1	10
Article 61.2	12
Article 61.3	13
Article 67	14
ARTICLE 25 E.1)	17
CONTEXTE	17
RÉSULTATS.	17
Engagement 50 au PEG : la réforme du <i>Code des professions</i>	17
Autres activités réalisées par l'Office hors de l'engagement 50 au PEG	18

ARTICLE 26.5	21
CONTEXTE	21
RÉSULTATS	22
Les activités réalisées par l'Office dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	22
Engagement 12 au PEG : soutien aux MO dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	23
Analyse des mesures réalisées par les MO relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	24
Reddition de comptes	26
<i>Ministères</i>	27
<i>Les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes</i>	28
<i>Organismes publics qui emploient moins de 50 personnes</i>	30
Les actions à venir	31
ARTICLE 61.1	33
CONTEXTE	33
RÉSULTATS	33
Les activités réalisées par la ministre responsable de la <i>Loi</i>	33
L'engagement 1 au PEG : rendre public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées	34
Portrait des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées ..	35
ANALYSE DE CONTENU DES PLANS D'ACTION ANNUELS	37
Les ministères	38
Les organismes publics	38
Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux	38
Les municipalités	38
ANALYSE DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION	40
LES ACTIONS À VENIR	41
ARTICLE 61.2	43
CONTEXTE	43
RÉSULTATS	44
Engagement 6 au PEG : soutien à la ministre dans l'application de l'article 61.2 de la <i>Loi</i>	44
Engagement 7 au PEG : application de la clause d'impact	45
Engagement 49 au PEG : formation et développement d'outils	46
Les activités à venir	47

ARTICLE 61.3	49
CONTEXTE	49
RÉSULTATS	49
Résultats du sondage sur l'approvisionnement accessible	49
Les activités menées par l'Office pour inciter les MO et les municipalités à faire connaître dans leur plan d'action annuel les mesures en lien avec l'approvisionnement accessible	50
Les mesures liées à l'approvisionnement accessible dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités	51
LES ACTIVITÉS À VENIR	53
ARTICLE 67	55
CONTEXTE	55
RÉSULTATS	56
Les activités réalisées par l'Office auprès du MTQ pour soutenir les AOT qui n'ont pas déposé de plan de développement	56
Les activités réalisées par l'Office auprès du MTQ pour s'assurer du respect et de l'exécution des plans de développement ainsi que pour mettre en œuvre un mécanisme de suivi et une reddition de comptes annuelle	57
<i>Respect et exécution des plans de développement en transport</i>	57
<i>Mécanisme de suivi et reddition de comptes annuelle</i>	58
Les activités menées par l'Office auprès du MTQ afin de rendre l'octroi d'une subvention aux AOT conditionnel à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de développement en transport	58
Les activités à venir	59
Le taux de production des plans de développement en transport	59
Les mesures prises par les AOT dans leurs plans de développement en transport	60
CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	63
Article 61.1	63
Article 67	63
ANNEXE 1 – LISTE DES DIMENSIONS COUVERTES ET DES INDICATEURS COMPOSANT L'INDICE DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION	65
ANNEXE 2 – LISTE DES MO AYANT UNE MISSION DIRECTEMENT LIÉE À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES OU AYANT UN ENGAGEMENT AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX	69
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	71

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURE

TABLEAUX

1. Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les MO concernant l'accès aux documents et aux services, classées par thèmes, bilans de 2012-2013 à 2015-2016 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de 2013-2014 à 2016-2017	25
2. Reddition de comptes des ministères devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les années 2012-2013 à 2015-2016 . . .	27
3. Reddition de comptes des organismes publics devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les années 2012-2013 à 2015-2016 . . .	28
4. Reddition de comptes des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, rapports annuels de gestion pour les années 2012-2013 à 2016-2017	29
5. MO et municipalités assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2013-2014 et 2013, 2014-2015 et 2014, 2015-2016 et 2015, 2016-2017 et 2016	34
6. MO assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2013-2014 à 2016-2017	34
7. Municipalités assujetties ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2013 à 2016	35
8. Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités assujettis qui incluent les éléments de contenu prescrits par la <i>Loi</i> , 2013-2014 et 2013, 2014-2015 et 2014, 2015-2016 et 2015, 2016-2017 et 2016	37
9. Organisations assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2013-2014 à 2016-2017	50
10. Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées sur l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées, bilans 2012-2013 à 2015-2016 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	50

11. Nombre d'AOT assujetties à la production d'un plan de développement en transport et nombre et proportion d'AOT qui ont un plan approuvé par le ministre selon l'année, MTQ, 2013 à 2017	58
12. Types de mesures prévues dans les plans de développement en transport des AOT, 2013 à 2017.	59

FIGURE

1. Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits selon l'échelle de l'indice de qualité des plans d'action, 2014-2015 et 2014, 2015-2016 et 2015 et 2016-2017 et 2016	39
---	----

LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

AOT	Autorités organisatrices de transport
CIQ	Conseil interprofessionnel du Québec
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
ENF	Établissements non fusionnés
MAMH	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
MO	Ministères et organismes publics
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTQ	Ministère des Transports
Office	Office des personnes handicapées du Québec
OPQ	Office des professions du Québec
PEG	Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux
RBQ	Régie du bâtiment du Québec
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor

CONTEXTE

Ce rapport vise à faire état de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (la *Loi*) (Québec 2004) pour la période d'avril 2013 à mars 2017. Les dispositions à portée inclusive de la *Loi* ont déjà fait l'objet de deux rapports produits par l'Office des personnes handicapées du Québec en 2010 et 2014 et ceux-ci ont été déposés au ministre responsable de la *Loi* en vertu de l'article 74.1 de la *Loi* qui stipule que « L'Office peut aussi transmettre au ministre en cours d'année un rapport spécial, dans la mesure où il estime que les fins poursuivies par la présente loi l'exigent. » Le présent rapport s'inscrit dans le cadre de cette disposition législative.

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

Au printemps 2015, le gouvernement du Québec adoptait le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (Office 2015a). Le PEG comprend 63 engagements de 24 ministères et organismes publics (MO). Plusieurs MO ont pris des engagements au PEG en lien avec les dispositions à portée inclusive de la *Loi* dont nous allons faire état dans ce rapport.

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

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

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

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

Un premier rapport a été déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2012 par la ministre responsable de la *Loi*. Il avait pour finalité d'établir si des écarts subsistaient entre les réalisations prévues par les dispositions de la *Loi* et ce qui a été mis en œuvre par l'Office et par les MO concernés durant la période visée, soit de 2005 à 2010 (Centre de recherche et d'expertise en évaluation [CREXE] 2012a). Ce rapport faisait état de la mise en œuvre de huit dispositions de la *Loi* (CREXE 2012a, 2012b), 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'une coordonnatrice ou 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).

Dans son ensemble, le rapport confirmait 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 étaient positives, il contenait plusieurs recommandations visant spécifiquement l'article 61.1 (CREXE 2012c). Ces recommandations faisaient état notamment de la nécessité de mieux outiller les coordonnatrices et les coordonnateurs de services aux personnes handicapées et les responsables du plan d'action dans leur rôle par la mise en place de diverses mesures (soutien-conseil, formation et valorisation du rôle du coordonnateur).

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

DISPOSITIONS À PORTÉE INCLUSIVE

Les dispositions législatives à l'étude ont été préalablement sélectionnées lors de la production du premier rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* produit par l'Office en 2010. Afin d'effectuer cet exercice de sélection, il importait de définir l'approche adaptative et l'approche inclusive pour être à même de concevoir les dispositions de la *Loi* correspondant à une approche dite inclusive. La section qui suit se veut un rappel des concepts présentés dans le premier rapport et repris dans le deuxième 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 « un correctif apporté au cas par cas parce qu'on n'avait pas prévu que des personnes ayant des besoins différents puissent avoir recours à certains biens et services. Dans ce type d'approche, on intervient en "réaction à" » (Office 2006 : 9).

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

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

ARTICLE 25 E.1)

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

ARTICLE 26.5

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

ARTICLE 61.1

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

ARTICLE 61.2

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

ARTICLE 61.3

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

ARTICLE 67

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

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

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

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

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. À cette fin, une série d'indicateurs a été identifiée 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 les deux premiers rapports, ce qui permet de suivre leur évolution dans le temps. Outre ces indicateurs, l'Office en a développé d'autres puisqu'il détient de nouvelles données qui viennent bonifier l'analyse de la mise en œuvre de certaines dispositions de la *Loi*. Les indicateurs sont détaillés dans la section suivante.

SOURCES DE DONNÉES

Pour documenter la mise en œuvre des dispositions de la *Loi* à l'étude, plusieurs sources de données ont été utilisées, soit les bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière, la banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités de l'Office, les rapports annuels de gestion des MO qui emploient moins de 50 personnes ainsi que les banques de données sur les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées. Une collecte de données a aussi été effectuée à l'Office afin de compléter la documentation.

BILANS ANNUELS DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

Des données liées au suivi de la mise en œuvre des engagements inscrits au PEG depuis 2015-2016 et des plans d'action à l'égard des personnes handicapées sont publiées annuellement dans les bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière. Les données de suivi des plans d'action utilisées aux fins du présent rapport proviennent des bilans 2013-2014 à 2016-2017. Ces données sont le nombre de plans d'action annuels produits, le nombre de plans d'action qui incluent 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, le nombre de mesures réalisées en lien avec l'approvisionnement accessible et finalement, l'indice de qualité des plans d'action.

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

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

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

Il faut également mentionner que les plans d'action des 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 2012-2013 à 2015-2016 des plans d'action 2013-2014 à 2016-2017, et ceux des municipalités de 2012 à 2015 des plans d'action de 2013 à 2016.

RAPPORTS ANNUELS DE GESTION DES MO QUI EMPLOIENT MOINS DE 50 PERSONNES

Les organismes publics qui ne sont pas assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées doivent rendre compte des indicateurs de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (MSSS 2007) dans leur rapport annuel de gestion. Ainsi, les données ont été colligées dans tous les rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes pour les années 2012-2013 à 2015-2016. Les rapports annuels de gestion ont été consultés par l'intermédiaire des sites Web des différents organismes.

BANQUES DE DONNÉES DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES

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

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

Une autre banque de données Excel permet de faire le suivi du taux de production des plans de développement en transport et répertorie chacun des plans de développement produits et approuvés par le ministre.

COLLECTE DE DONNÉES AUPRÈS DU PERSONNEL DE L'OFFICE

Une collecte de données par questionnaire a été réalisée auprès du personnel de l'Office pour documenter les indicateurs en lien avec les activités réalisées par l'Office aux fins de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* de 2013-2014 à 2016-2017.

INDICATEURS DE SUIVI

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

ARTICLE 25 E.1)

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

Indicateur 1	Sources
État d'avancement de l'engagement 50 au PEG Responsable : Office des professions du Québec (OPQ) Collaborateur : Office « Former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'Office à l'égard de l'OPQ sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse, l'OPQ procédera à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du CIQ relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avéreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux. » (Office 2015a : 23)	– Bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2015-2016 et 2016-2017 ; – Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2013-2014 à 2016-2017.

Indicateur 2	Source
Nombre et type des autres interventions effectuées par l'Office en lien avec la mise en œuvre de l'article 25 e.1).	– Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2013-2014 à 2016-2017.

ARTICLE 26.5

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

Indicateur 3	Source
Activités réalisées par l'Office et les partenaires pour mettre en œuvre la première recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i> : « 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. » [Office 2014a : 55]	– Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2013-2014 à 2016-2017.

Indicateur 4	Sources
État d'avancement de l'engagement 12 au PEG Responsables : Centre de services partagés du Québec (CSPQ), ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et Office « Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. » [Office 2015a : 9]	– Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2015-2016 à 2016-2017 ; – Bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2015-2016 à 2016-2017 ; – Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées du CSPQ, du MTESS, du SCT et de l'Office de 2015-2016 à 2016-2017.

Indicateur 5	Source
Nombre et type de mesures réalisées ou partiellement réalisées relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans les bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO assujettis à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> .	– Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO de 2013-2014 à 2016-2017.

Indicateur 6	Sources
Proportion de MO qui font une reddition de comptes en ce qui concerne les plaintes reçues et traitées ainsi que les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	– Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2013-2014 à 2016-2017 ; – Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO de 2013-2014 à 2016-2017 ; – Rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes de 2012-2013 à 2015-2016.

Indicateur 7	Sources
Nombre de plaintes reçues et traitées par les MO et nombre de mesures d'accommodement dont ils se sont dotés, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	– Banque de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO de 2013-2014 à 2016-2017 ; – Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2013-2014 à 2016-2017 ; – Rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes de 2012-2013 à 2015-2016.

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 8	Source
Activités réalisées par la ministre responsable de la <i>Loi</i> pour mettre en œuvre la deuxième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i> : « Il est recommandé que la ministre responsable de l'application de la <i>Loi</i> rappelle aux autorités ministérielles l'exigence de se conformer à l'article 61.1 de la <i>Loi</i>. 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 <i>Loi</i>. » [Office 2014a : 55]	– Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2013-2014 à 2016-2017.

Indicateur 9	Source
Suivi de l'engagement 1 au PEG Responsables : Tous les MO assujettis à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> « Rendre public annuellement, comme prévu par la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats attendus de la politique gouvernementale À part entière de tous les MO et les municipalités. » [Office 2015a : 3]	– Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2015-2016 à 2016-2017.

Indicateur 10	Sources
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 À part entière de 2013-2014 à 2016-2017.
Indicateur 11	Source
Nombre et proportion de MO et de municipalités assujettis qui ont rendu public leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	– Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités de 2013-2014 à 2016-2017.
Indicateur 12	Sources
Nombre et proportion de MO et de municipalités assujettis qui ont identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	– Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2013-2014 à 2016-2017.
Indicateur 13	Sources
Nombre et proportion de MO et de municipalités assujettis qui ont produit un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	– Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2013-2014 à 2016-2017.
Indicateur 14	Sources
Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées selon l'échelle de l'indice de qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.	– Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2015-2016 à 2016-2017.

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 15	Sources
État d'avancement de l'engagement 6 au PEG Responsable : Office « Soutenir le ministre dans l'application de l'article 61.2 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> qui stipule que "le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées". » [Office 2015a : 5]	– Bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2015-2016 à 2016-2017 ; – Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées par l'Office de 2015-2016 à 2016-2017.

Indicateur 16	Sources
État d'avancement de l'engagement 7 au PEG Responsables : Tous les MO Collaborateur : Office « Appliquer, dans le contexte de la révision permanente des programmes, la clause législative stipulant que le ministre responsable "est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées" [article 61.2]. » [Office 2015a : 6]	– Bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2015-2016 à 2016-2017 ; – Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2015-2016 à 2016-2017.

Indicateur 17	Sources
État d'avancement de l'engagement 49 au PEG Responsables : Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et Office « Former et outiller les personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui y sont associées afin qu'elles soient en mesure d'anticiper et d'évaluer les impacts possibles sur la participation sociale des personnes handicapées. » (Office 2015a : 22)	– Bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2015-2016 à 2016-2017 ; – Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2015-2016 à 2016-2017.

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 18	Source
Activités réalisées par l'Office pour mettre en œuvre la troisième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i> : « 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. » (Office 2014a : 56)	– Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2013-2014 à 2016-2017.

Indicateur 19	Sources
Nombre et proportion de MO, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis à l'article 61.1 qui ont tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel.	– Bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2013-2014 à 2016-2017.

Indicateur 20	Source
Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les MO, établissements du réseau de la santé et des services sociaux et municipalités assujettis à l'article 61.1 concernant leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services quant à leur accessibilité aux personnes handicapées.	– Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2013-2014 à 2016-2017.

ARTICLE 67

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

Indicateur 21	Source
Activités réalisées par l'Office auprès du MTQ pour mettre en œuvre la quatrième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i> : « 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 <i>Loi</i>. » [Office 2014a : 56]	– Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2013-2014 à 2016-2017.

Indicateur 22	Source
Activités réalisées par l'Office auprès du MTQ pour mettre en œuvre la cinquième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i> : « Il est recommandé au ministre des Transports de s'assurer du respect et de l'exécution de tous les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées 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 comptes annuelle soit mise en œuvre par le MTQ. » [Office 2014a : 56]	– Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2013-2014 à 2015-2016.

Indicateur 23	Source
Activités réalisées par l'Office auprès du MTQ pour mettre en œuvre la sixième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i> : « 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. » [Office 2014a : 56]	– Collecte de données par questionnaire auprès du personnel de l'Office sur les activités réalisées de 2013-2014 à 2016-2017.

Indicateur 24	Source
Nombre et proportion d'AOT ayant un plan de développement en transport en vigueur, soit un plan approuvé par le ministre des Transports de 2013 à 2017.	– Banque de données sur la production des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées de 2013 à 2017.

Indicateur 25	Source
Nombre et type de mesures prévues par les AOT dans leurs plans de développement en transport approuvés par le ministre des Transports, selon les thématiques, de 2013 à 2017.	– Banque de données sur le contenu des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées approuvés par le ministre des Transports de 2013 à 2017.

ARTICLE 25 E.1)

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

CONTEXTE

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

RÉSULTATS

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

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

Indicateur 1

État d'avancement de l'engagement 50 au PEG

Responsable : OPQ

Collaborateur : Office

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

L'OPQ ainsi que l'Office ont pris l'engagement au PEG de former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'Office à l'égard de l'OPQ sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse du cadre législatif, l'OPQ doit procéder à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avéreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux. Les recommandations auxquelles doit faire suite l'OPQ découlent du mémoire *La réforme du Code des professions et l'exercice du droit à l'égalité pour les personnes handicapées : recommandations à l'Office des professions du Québec* qui a été transmis à l'OPQ en novembre 2014 (Office 2014b), et ce, en prévision de la réforme du *Code des professions*.

Afin de s'acquitter de son engagement au PEG, l'OPQ a formé un groupe de travail interne en 2015 et, en novembre de la même année, a rencontré l'Office pour établir les modalités de collaboration. En janvier 2016, l'OPQ a rencontré l'Office pour mieux comprendre le contexte des recommandations qu'il a émises dans le cadre de son mémoire, et ce, afin de pouvoir entamer l'étude des impacts de ces recommandations.

Au cours de l'année 2016-2017, l'Office a transmis à l'OPQ un document de travail présentant des propositions de modifications au *Code des professions* en vue de soutenir les échanges entre les deux organisations. De plus, l'Office a entrepris la production d'un document sur les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées dans l'accès aux biens et aux services produits par les professionnels. Ce document a pour objectif de soutenir l'OPQ en lien avec l'analyse des recommandations proposées par l'Office et l'identification des enjeux associés.

L'Office a analysé le projet de loi n° 98, *Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel* pour en déterminer l'impact sur les recommandations et propositions de l'Office. Une lettre a été transmise à la ministre de la Justice à cette occasion afin de lui rappeler l'engagement de l'OPQ au PEG.

L'Office a poursuivi les travaux en 2017-2018 afin de mettre en œuvre l'article 25 e.1) par le biais de l'engagement 50 au PEG. Ainsi, il a finalisé le document sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et l'a transmis à l'OPQ.

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

Indicateur 2

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

Depuis l'adoption de son plan stratégique 2014-2019, l'Office a concentré ses efforts sur la recherche de modifications au *Code des professions* afin de mettre en évidence les responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres ainsi que des établissements d'enseignement en ce qui a trait aux services et aux biens offerts pour les personnes handicapées. Dans ce contexte, l'Office a mené 46 interventions d'avril 2013 à mars 2017, hors de l'engagement 50 au PEG, et ce, en continuité avec les travaux évoqués dans le précédent rapport *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* [Office 2014a].

Ces interventions sont des analyses de projets de loi ou de règlement, des rencontres bilatérales ou en comité et des communications écrites, dont la finalité est de s'assurer que les différents corps professionnels tiennent compte des besoins des personnes handicapées dans le cadre de leur pratique. Les principaux résultats obtenus en réponse à ces interventions sont l'amélioration du *Guide de pratique : orientation en formation générale des jeunes* de l'Ordre des conseillers et conseillères en orientation du Québec [2013], diverses allocutions dans des congrès, colloques ou dans le cadre de cours universitaires et la publication d'un chapitre sur la communication avec la personne handicapée dans la 2^e édition de *La communication professionnelle en santé* qui s'adresse aux étudiants et aux professionnels de la santé [Richard et Lussier 2016].

ARTICLE 26.5

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

CONTEXTE

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

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

À la suite de l'adoption de cette politique gouvernementale, un comité de mise en œuvre a été créé. Formé de l'Office, du CSPQ, du SCT et du MTESS (Services Québec), ce comité a reçu le mandat de développer une stratégie de mise en œuvre de la politique. Cette stratégie, adoptée en 2010 par les différents partenaires, visait principalement à soutenir et à encadrer les initiatives des 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 de fournir des outils de formation et de sensibilisation pour permettre aux MO d'améliorer leur offre de services et pour favoriser l'accès de leurs documents auprès des personnes handicapées.

Enfin, en 2015, le CSPQ, le SCT et le MTESS (Services Québec) ont consolidé leurs efforts en prenant l'engagement au PEG de soutenir, selon leurs responsabilités respectives, les MO dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (engagement 12). À cet effet, le comité de mise en œuvre de la politique a été relancé. Ce comité, animé par l'Office, a établi un plan de travail qui doit être appliqué d'ici 2019. Il faut souligner que le MSSS s'est joint au comité de mise en œuvre de la politique en septembre 2016.

RÉSULTATS

LES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Indicateur 3

Activités réalisées par l'Office et les partenaires pour mettre en œuvre la première recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* :

« 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. » [Office 2014a : 55]

La première recommandation du deuxième rapport visant à faire état de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* pour la période de septembre 2010 à mars 2013 [Office 2014a] proposait que les partenaires assurent la poursuite de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées en vue de la faire connaître davantage aux personnes handicapées. En effet, selon les données de ce rapport, les MO indiquaient avoir reçu peu de demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir, en formats adaptés, des documents ou des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir des démarches administratives.

Pour faire suite à cette recommandation, l'Office a réalisé de nombreuses actions depuis avril 2013 afin de promouvoir cette politique auprès de l'ensemble des organisations publiques, notamment dans le cadre de ses activités de soutien-conseil auprès des MO, des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et des établissements non fusionnés (ENF). À titre d'exemple, en mai 2014, l'Office a offert un atelier aux coordonnatrices et aux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables du plan d'action des MO. Cet atelier traitait de la politique gouvernementale, du site Web Services accessibles et des services d'interprétation.

De plus, en conformité avec l'un des objectifs de la *Stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* [Office 2010], qui est de fournir aux organisations publiques des outils de formation et de sensibilisation en matière d'accueil et de dispensation de services aux personnes handicapées, l'Office a conduit plusieurs activités de promotion du site Web Services accessibles auprès de MO, de conférences administratives régionales et autres organismes susceptibles d'offrir des biens et des services aux personnes handicapées.

En 2014, un aide-mémoire rappelant les principaux éléments inhérents à la politique sur l'accès a été produit puis diffusé auprès de toutes les organisations publiques assujetties. Un second aide-mémoire intitulé *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité* a aussi été élaboré en 2014 puis diffusé auprès des organisations assujetties à la politique.

Par ailleurs, dans l'édition du 2 décembre 2016 du cyberbulletin *Express-O*, deux articles ont été publiés faisant la promotion de la politique sur l'accès. Un article vulgarisait la politique [Office 2016a], alors qu'un deuxième présentait une liste de mesures inspirantes mises en œuvre par les MO [Office 2016b].

À l'automne 2016, des approches ont été entreprises auprès des quatre regroupements nationaux d'organismes de personnes handicapées afin, d'une part, d'établir une collaboration au regard de la promotion de la politique sur l'accès auprès des personnes handicapées et, d'autre part, de leur demander qu'ils désignent un répondant pour ce dossier. Ces quatre regroupements nationaux d'organismes sont la Société québécoise de la déficience intellectuelle, l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec et le Réseau communautaire en santé mentale. En janvier 2017, une collaboration a été établie avec ces quatre regroupements et l'Office dans le but de promouvoir la politique sur l'accès auprès des personnes handicapées et des organismes régionaux et locaux de personnes handicapées.

Par ailleurs, l'Office a commencé, à l'hiver 2017, la production d'une capsule vidéo promotionnelle au sujet de la politique sur l'accès à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et des organismes qui les représentent. Finalement, au printemps 2017, l'Office a développé une section « Foire aux questions » relative à la politique qu'elle héberge sur son site Web.

Quant au comité de mise en œuvre de la politique sur l'accès, celui-ci s'est réuni à deux reprises avant l'adoption du PEG en 2015, soit en décembre 2013 et en mai 2014. La première rencontre a permis de dresser un état de situation de la mise en œuvre de la politique et la deuxième, de présenter un état de réalisation des activités. À la suite de l'adoption du PEG, des démarches visant la relance des travaux du comité de mise en œuvre ont été amorcées dans le cadre de la réalisation de l'engagement 12. Rappelons qu'en septembre 2016, le MSSS s'est joint au comité. Ces démarches ont mené à une rencontre du comité en mai 2016, durant laquelle un plan de travail a été soumis puis adopté en septembre 2016. Ce plan de travail, dont une part importante des actions proposées vise la promotion de la politique sur l'accès auprès des personnes handicapées, sera révisé sur une base annuelle.

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

Indicateur 4

État d'avancement de l'engagement 12 au PEG

Responsables : CSPQ, MTESS, SCT et Office

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

Le CSPQ, le MTESS, le SCT ainsi que l'Office ont pris l'engagement au PEG de soutenir, selon leurs responsabilités respectives, les MO dans la mise en œuvre d'actions pour assurer, d'ici 2019, l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (engagement 12). Cet engagement se décline en deux étapes, soit de produire un deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées et d'examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité de documents gouvernementaux produits en formats adaptés.

Comme mentionné précédemment, le comité de mise en œuvre de la politique sur l'accès, créé en 2008, a été relancé dans le cadre de la réalisation de l'engagement 12 du PEG. Ce comité, composé des quatre organismes responsables de l'engagement auxquels s'est ajouté le MSSS en septembre 2016, a adopté un plan de travail à l'automne 2016 qui a pour visée de promouvoir la politique auprès des organisations assujetties et des personnes handicapées.

Concernant la première étape de l'engagement, le comité de mise en œuvre de la politique sur l'accès a approuvé en février 2017 la proposition de méthodologie élaborée par l'Office pour la réalisation du deuxième bilan de mise en œuvre de la politique. Le bilan sera produit par l'Office d'ici la fin du PEG.

Quant à la deuxième étape de l'engagement, qui est d'examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés, le MTESS, qui est responsable de cette étape, et l'Office ont convenu de la réaliser dans le cadre du chantier sur l'offre de services gouvernementaux en ligne, qui est actuellement mené par le MTESS en collaboration avec le SCT. Les orientations de ce chantier sont centrées sur les besoins de la personne et prévoient que les documents soient produits conformément aux standards Web et qu'ils soient adaptés dans un autre format lorsqu'une personne en fait la demande. À ce jour, l'Office et le MTESS étudient les pistes de solution possibles pour faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés.

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

Indicateur 5

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

Les MO assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* réalisent annuellement plusieurs mesures en lien avec l'accès à leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées. Ces mesures, réalisées ou partiellement réalisées, sont inscrites dans les bilans des plans d'action à l'égard des personnes handicapées des MO pour les années 2012-2013 à 2015-2016. Le tableau 1 présente le nombre et le type de mesures réalisées au cours de la période couverte.

Globalement, il est possible d'observer que le nombre total de mesures réalisées par les MO relativement à l'accès aux documents et aux services a peu augmenté entre 2012-2013 et 2015-2016, passant de 387 à 398 mesures. Quant au nombre moyen de mesures à ce sujet par plan d'action, il a également peu varié durant ces quatre années, se situant entre 4 et 5 mesures par plan d'action.

Depuis 2012-2013, l'accès aux communications est la catégorie qui cumule le plus de mesures réalisées par les MO. Le nombre de mesures réalisées dans cette catégorie a toutefois légèrement diminué au cours de la période, passant de 182 à 171 mesures.

Par ailleurs, on note une légère augmentation du nombre de mesures réalisées qui visent l'amélioration de l'accessibilité des immeubles depuis 2012-2013 (de 119 à 124 mesures). Les MO réalisent aussi davantage de mesures visant explicitement la politique sur l'accès

[de 35 mesures en 2012-2013 à 54 en 2015-2016]. Quant aux mesures réalisées concernant la sensibilisation des employés qui sont en contact direct avec le public (1^{re} ligne), elles ont légèrement augmenté au cours de la période, passant de 12 à 18 mesures, alors que les mesures réalisées visant la formation du personnel ont un peu diminué, passant de 34 à 27 mesures.

Tableau 1

Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les MO concernant l'accès aux documents et aux services, classées par thèmes¹, bilans² de 2012-2013 à 2015-2016 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de 2013-2014 à 2016-2017

	2012- 2013	2013- 2014	2014- 2015	2015- 2016
	n			
Accès aux communications	182	191	182	171
<i>Services accessibles (communications adaptées, services d'interprétation, pictogrammes)</i>	57	57	58	59
<i>Documents accessibles (langue des signes québécoise, braille, gros caractères)</i>	49	53	56	52
<i>Internet et intranet accessibles (standards sur l'accessibilité du Web)</i>	76	81	68	60
Accessibilité des immeubles	119	118	99	124
<i>Locaux, bureaux, salles de réunion, portes, salles de bain, rampes d'accès, éclairage, signalisation (directions), ascenseurs (modifications ou ajouts [adaptation de la signalisation, boutons, commande vocale])</i>	108	113	98	119
<i>Stationnement pour personnes handicapées (affichage, ajout, nombre suffisant, aménagé selon les normes, entretien [déneigement], sensibilisation aux espaces de stationnement)</i>	11	5	1	5
Politique d'accès aux documents et aux services³	35	29	48	54
Formation des employés des MO	34	35	28	27
Sensibilisation des employés à l'accueil (1^{re} ligne)	12	15	14	18

	2012- 2013	2013- 2014	2014- 2015	2015- 2016
	n			
Recherche, évaluation et analyse sur l'accessibilité des immeubles et sur les besoins de la clientèle handicapée	5	4	6	4
Total des mesures liées à l'accès aux documents et aux services	387	392	377	398
Nombre de plans d'action produits	80	89	73⁴	91
Nombre moyen de mesures par plan d'action	4,8	4,4	5,2	4,4

1. Chaque mesure des plans d'action, lors de leur analyse, est associée à un ou deux mots-clés selon leur nature.
2. Les données sont issues des bilans des plans d'action, c'est-à-dire qu'il s'agit des mesures mises en œuvre par les MO au cours de l'année qui s'est terminée.
3. Mesures qui font explicitement référence à la politique.
4. Excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Étant à leur premier plan d'action en 2015-2016, ces établissements ne pouvaient pas y inclure un bilan des mesures prises pour 2014-2015.

REDDITION DE COMPTES

Indicateur 6

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

Indicateur 7

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

Cette disposition de la *Loi* (26.5) est étroitement liée à l'article 61.1 concernant la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. En effet, c'est à l'intérieur de ces plans que les 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.

Il faut préciser que la reddition de comptes 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.

MINISTÈRES

Le tableau 2 présente la reddition de comptes des ministères devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services. Ainsi, en 2015-2016, 40 % des ministères ont fait, dans leur plan d'action, une reddition de comptes à la fois du nombre de plaintes reçues et traitées et des diverses mesures d'accommodement dont ils se sont dotés au cours de l'année, comme le recommande la politique sur l'accès. Il s'agit d'une augmentation comparativement à l'année 2012-2013 où 32 % en avaient fait autant.

Le pourcentage de ministères qui rendent compte d'au moins un indicateur de la politique est, pour sa part, demeuré relativement stable au cours de la période, se situant autour de 80 %.

Sept ministères sur dix (70 %) ont rendu compte du nombre de plaintes qu'ils ont reçues et traitées en 2015-2016, une proportion légèrement inférieure à celle observée en 2012-2013, soit 74 %. À noter que peu de plaintes ont été rapportées par les ministères durant la période du présent rapport, soit moins de dix par année. Enfin, les ministères restent, en proportion, moins nombreux à rendre compte des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés que du nombre de plaintes reçues et traitées dans leur plan d'action. Cependant, cette proportion a augmenté au cours de la période : en 2015-2016, la moitié (50 %) des ministères ont fourni cette information dans leur plan d'action comparativement à 37 % en 2012-2013.

Tableau 2

Reddition de comptes des ministères devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les années 2012-2013 à 2015-2016

	2012-2013 (n = 19)		2013-2014 (n = 22)		2014-2015 (n = 20)		2015-2016 (n = 20)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Font une reddition de comptes <u>des deux indicateurs</u> de la politique	6	31,6	4	18,2	7	35,0	8	40,0
Font une reddition de comptes <u>d'au moins un</u> indicateur de la politique	15	78,9	14	63,6	15	75,0	16	80,0
Indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées	14	73,7	14	63,6	15	75,0	14	70,0
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	9	—	1	—	1	—	8	—
Indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises	7	36,8	4	18,2	7	35,0	10	50,0
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	4	—	0	—	3	—	4	—

LES ORGANISMES PUBLICS QUI EMPLOIENT AU MOINS 50 PERSONNES

Le tableau 3 présente la reddition de comptes des organismes publics qui emploient au moins 50 personnes en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Les données présentées incluent les agences de la santé et des services sociaux pour les années 2012-2013 à 2013-2014. L'année 2014-2015 ne comprend que les organismes publics. En effet, en raison de l'adoption, le 1^{er} avril 2015, de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (LMRSSS) (Québec 2015), les établissements de ce réseau n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

On remarque une baisse de la proportion d'organismes publics qui ont effectué une reddition de comptes des deux indicateurs de la politique. Ainsi, pour l'année 2012-2013, 27 % avaient effectué une reddition de comptes comparativement à 23 % pour 2015-2016. La proportion d'organismes publics qui rendent compte d'au moins un indicateur a aussi diminué entre 2012-2013 et 2015-2016, passant de 64 % à 55 %.

On constate également une diminution en ce qui concerne la proportion d'organismes publics qui indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées : 60 % l'ont fait en 2012-2013 comparé à 47 % en 2015-2016. Le nombre de plaintes reçues et traitées par les organismes publics durant la période couverte s'est toutefois accru, passant de 18 plaintes en 2012-2013 à 97 en 2015-2016.

La reddition de comptes sur les mesures d'accommodement qui ont été prises est demeurée stable. Près de 31 % des organismes publics ont indiqué cette information dans leur plan d'action en 2012-2013, soit la même proportion qu'en 2015-2016. À l'exception de l'année 2012-2013 où 32 mesures d'accommodement avaient été prises par les organismes publics, leur nombre demeure faible pour les autres années, soit une seule mesure en 2013-2014, aucune en 2014-2015 et 9 en 2015-2016.

Tableau 3

Reddition de comptes des organismes publics devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les années 2012-2013 à 2015-2016

	2012-2013 (n = 77)		2013-2014 (n = 77)		2014-2015 (n = 62 ¹)		2015-2016 (n = 88)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Font une reddition de comptes <u>des deux indicateurs</u> de la politique	21	27,3	19	24,7	24	38,7	20	22,7
Font une reddition de comptes <u>d'au moins un</u> indicateur de la politique	49	63,6	50	64,9	54	87,1	48	54,5
Indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées	46	59,7	47	61,0	49	79,0	41	46,6
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	18	—	14	—	89	—	97	—
Indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises	24	31,2	19	24,7	29	46,8	27	30,7
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	32	—	1	—	0	—	9	—

1. Le réseau de la santé et des services sociaux n'a pas produit de plan d'action en 2015-2016.

ORGANISMES PUBLICS QUI EMPLOIENT MOINS DE 50 PERSONNES

Le tableau suivant fait état de la reddition de comptes effectuée par les organismes publics qui emploient moins de 50 personnes dans leurs rapports annuels de gestion (tableau 4). 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. Environ 20 % seulement ont fait une reddition de comptes d'au moins un indicateur de la politique dans leur rapport annuel de gestion, et cela, pour les quatre années à l'étude. Aussi, aucune plainte n'a été dénombrée et seulement 2 mesures d'accommodements ont été rapportées en 2013-2014.

Tableau 4

Reddition de comptes des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, rapports annuels de gestion pour les années 2012-2013 à 2016-2017

	2012-2013 (n = 33)		2013-2014 (n = 33)		2014-2015 (n = 27)		2015-2016 (n = 27)		2016-2017 (n = 25)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Font une reddition de comptes <u>des deux indicateurs</u> de la politique	3	9,1	3	9,1	1	3,7	1	3,7	0	0,0
Font une reddition de comptes <u>d'au moins</u> un indicateur de la politique	7	21,2	6	18,2	5	18,5	5	18,5	6	24,0
Indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées	5	15,2	4	12,1	5	18,5	5	18,5	6	24,0
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	0	—	0	—	0	—	0	—	0	—
Indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises	5	15,2	5	15,2	1	3,7	1	3,7	0	0,0
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	0	—	2	—	0	—	0	—	0	—

LES ACTIONS À VENIR

Dans les prochaines années, l'Office souhaite intensifier ses efforts en lien avec 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. À cette fin, l'Office envisage la production d'une capsule vidéo s'adressant spécifiquement à ces organisations.

De plus, afin de promouvoir la politique sur l'accès auprès des personnes handicapées et de leurs représentants, l'Office publiera des textes promotionnels à son sujet et les rendra disponibles auprès des regroupements d'organismes nationaux, régionaux et locaux de personnes handicapées. Aussi, un travail de promotion de la capsule vidéo produite à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et des organismes qui les représentent favorisera la connaissance de la politique auprès du plus grand nombre possible de partenaires du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées.

Par ailleurs, le suivi de la reddition de comptes 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. Par ailleurs, rappelons que le CSPQ, le MTESS, le SCT ainsi que l'Office ont pris l'engagement 12 au PEG de soutenir, selon leurs responsabilités respectives, les MO dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

ARTICLE 61.1

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

CONTEXTE

Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par les MO et les municipalités sont tous analysés et compilés par l'Office. Notons que les organisations assujetties à l'article 61.1 bénéficient d'un outil leur permettant de produire un plan d'action conforme aux obligations légales. 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* (Office 2011).

RÉSULTATS

LES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR LA MINISTRE RESPONSABLE DE LA LOI

Indicateur 8

Activités réalisées par la ministre responsable de la *Loi* pour mettre en œuvre la deuxième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* :

« 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*. » (Office 2014a : 55)

La deuxième recommandation du deuxième rapport visant à faire état de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* pour la période de septembre 2010 à mars 2013 (Office 2014a) proposait 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 devait, 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*. Pour faire suite à cette recommandation, la ministre a, en septembre 2014, donné le mandat à l'Office de finaliser le PEG, dont la première orientation vient réitérer le fait que les plans d'action des MO et municipalités sont des moyens privilégiés de mise en œuvre de la politique À part entière.

De plus, le 1^{er} juin 2015, lors du dévoilement du PEG, le communiqué de presse émis par la ministre venait souligner l'importance de cette première orientation et la nécessité que l'ensemble des organisations assujetties produisent leur plan d'action au cours des prochaines années. Par ailleurs, en juillet 2015, une vidéo de présentation du PEG par la ministre a été mise en ligne sur le site Web de l'Office à l'intention des coordonnatrices et des coordonnateurs de services aux personnes handicapées et des responsables du plan d'action. Cette vidéo explique brièvement les orientations du PEG, dont celle en lien avec les plans d'action.

Enfin, en février 2017, la ministre a confié à l'Office le mandat de produire une note d'information au Conseil des ministres relativement au suivi de la mise en œuvre de la *Loi* et de la politique À part entière. Le sujet a été inscrit à l'ordre du jour du Conseil des ministres du 22 mars 2017. Cette note réitérait, entre autres, l'importance que toutes les organisations assujetties à l'article 61.1 de la *Loi* adoptent et rendent public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

En complément à cette note, la ministre a demandé à l'Office de produire une note ministérielle dressant un état de situation de l'application de l'article 61.1 de la *Loi*. Cette note, produite le 27 mars 2017, fournissait à la ministre la liste des organisations assujetties à l'article 61.1 qui n'avaient pas encore adopté un plan d'action pour l'année 2016-2017, afin qu'elle puisse intervenir auprès de celles-ci et leur rappeler leurs obligations légales.

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

Indicateur 9

Suivi de l'engagement 1 au PEG

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

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

L'engagement 1 au PEG stipule que tous les MO assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* se sont engagés à rendre public annuellement, comme prévu par la *Loi*, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats attendus de la politique À part entière. Afin que les MO respectent leur engagement, l'Office a réalisé plusieurs actions au cours de la période analysée, dont l'élaboration et l'application d'une procédure globale favorisant la mise en œuvre et le suivi de l'article 61.1 de la *Loi*. Cette procédure représente l'intensité minimale d'activités de suivi et de soutien-conseil à offrir individuellement auprès de l'ensemble des organisations. Elle comprend notamment un appel de courtoisie en début d'année ainsi que, pour les organisations qui n'ont pas adopté de plan d'action, des relances et la mise en œuvre d'une stratégie d'intervention. Pour les organisations qui ont produit un plan d'action, une rétroaction verbale et écrite, comprenant des propositions de mesures pour le prochain plan d'action, est réalisée par l'Office. Depuis l'application de cette procédure, l'Office a effectué, entre le 28 septembre 2015 et le 31 mars 2017,

393 interventions auprès des MO et 466 auprès des municipalités. De plus, les propositions de mesures émises par l'Office, dans les lettres de rétroaction, ont été prises en compte par un peu plus de quatre organisations sur dix (43 %) (Office 2017a).

Parallèlement, l'Office a élaboré et mis en œuvre des stratégies de soutien-conseil différenciées pour les MO et les municipalités. Ces stratégies, qui portent principalement sur le soutien-conseil collectif, comprennent différentes activités telles que des formations auprès des nouveaux responsables du plan d'action ou des présentations dans le cadre d'événements spéciaux (Réseau Municipalités accessibles, Union des municipalités du Québec, etc.), la tenue d'ateliers d'information et de sensibilisation des élus municipaux et d'ateliers sur des sujets spécifiques s'adressant à l'ensemble des organisations, le développement de répertoires et de recueils de bonnes pratiques ainsi que l'amélioration de la section « Plans d'action » du site Web de l'Office. Depuis la mise en œuvre de ces stratégies de soutien-conseil, 55 nouvelles coordonnatrices et nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables du plan d'action des MO et des municipalités ont été formés au cours des mois de mai et juin 2016.

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

Indicateur 10

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

Le tableau 5 présente le taux global de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour les MO et les municipalités¹. On observe que ce taux progresse entre 2013-2014 et 2015-2016, passant de 82 % à 88 %. Ce taux n'a pas varié en 2016-2017 et demeure à 88 %.

1. 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 2013-2014 et 2013, quatre organisations non assujetties ont produit un plan d'action, puis en 2014-2015 et 2014, deux organisations ont produit un plan d'action. Enfin, une seule organisation non assujettie a produit un plan d'action en 2015-2016 et 2015 et aucune en 2016-2017 et 2016.

Tableau 5

MO et municipalités assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2013-2014 et 2013, 2014-2015 et 2014, 2015-2016 et 2015, 2016-2017 et 2016

	Assujettis à la production d'un plan d'action	Ayant produit un plan d'action	
	n	n	%
2013-2014 et 2013	165	135	81,8
2014-2015 et 2014	168	140	83,3
2015-2016 et 2015 ¹	154	136	88,3
2016-2017 et 2016	180	159	88,3

1. Depuis l'adoption de la LMRSSS, le 1^{er} avril 2015, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016. Ils ne sont donc pas considérés dans le calcul du taux global de production pour l'année 2015-2016.

Le tableau 6 présente d'une manière plus détaillée la proportion de MO, incluant les établissements du réseau de la santé (sauf pour l'année 2015-2016), qui ont produit un plan d'action annuel. On remarque une augmentation graduelle du taux de production des plans d'action entre 2013-2014 et 2016-2017, et ce, tant chez les ministères que chez les organismes publics. Ainsi, en 2016-2017, tous les ministères et presque tous (97 %) les organismes publics ont produit leur plan d'action. Quant aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, la grande majorité ont produit un plan d'action en 2013-2014 et en 2014-2015, soit 87 % pour ces deux années. En 2016-2017, 14 des 29 établissements nouvellement assujettis à l'article 61.1 depuis le 1^{er} avril 2015 ont produit leur plan d'action, soit une proportion de 48 %.

Tableau 6

MO assujettis ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2013-2014 à 2016-2017

	Ministères assujettis			Organismes publics assujettis			Établissements du réseau de la santé et des services sociaux assujettis		
	n	n	%	n	n	%	n	n	%
2013-2014	19	17	89,5	62	50	80,7	15	13	86,7
2014-2015	22	20	90,9	62	56	90,3	15	13	86,7
2015-2016 ¹	20	19	95,0	62	54	87,1	—	—	—
2016-2017	20	20	100,0	59	57	96,6	29	14	48,3

1. Depuis l'adoption de la LMRSSS, le 1^{er} avril 2015, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

Le tableau 7 présente la proportion de municipalités assujetties qui ont produit un plan d'action annuel. Entre 2013 et 2016, on observe généralement une hausse du taux de production des plans d'action annuels des municipalités. Ainsi, 80 % des municipalités assujetties ont produit un plan d'action annuel en 2013, tandis que cette proportion est de 94 % en 2016.

Tableau 7

Municipalités assujetties ayant produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2013 à 2016

	Municipalités assujetties	Municipalités ayant produit un plan d'action	
	n	n	%
2013	69	55	79,7
2014	69	51	73,9
2015	72	63	87,5
2016	72	68	94,4

ANALYSE DE CONTENU DES PLANS D'ACTION ANNUELS

Indicateur 11

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

Indicateur 12

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

Indicateur 13

Nombre et proportion de MO et de municipalités assujetties 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 afin de respecter l'article 61.1 de la *Loi*, soit l'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées et la description des mesures réalisées au cours de l'année précédente (bilan). Il doit également être rendu public.

LES MINISTÈRES

Au tableau 8 est présentée la proportion de MO et de municipalités ayant produit un plan d'action qui inclut les éléments de contenu prescrits par la *Loi*. On remarque une hausse constante de la proportion de ministères qui identifient des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel. En effet, en 2013-2014, 77 % ont identifié des obstacles tandis qu'en 2016-2017, cette proportion est de 95 %. On constate également qu'en 2016-2017, presque tous (95 %) les ministères présentent un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente. Enfin, en 2016-2017, la quasi-totalité (95 %) des ministères ont rendu public leur plan d'action. Ces résultats montrent que, globalement, les ministères se conforment de plus en plus aux exigences de la *Loi* en ce qui a trait au contenu du plan d'action.

LES ORGANISMES PUBLICS

On observe que 88 % des organismes publics identifient, en 2016-2017, des obstacles dans leur plan d'action, soit une proportion similaire à celle de 2015-2016 (89 %), mais supérieure à celles de 2013-2014 (76 %) et de 2014-2015 (77 %). En ce qui concerne la production d'un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente, 79 % des organismes publics s'y conforment en 2016-2017, soit une baisse comparativement à 94 % en 2013-2014. Enfin, 84 % des organismes publics ont rendu public leur plan d'action en 2016-2017. Il s'agit donc d'une baisse comparée au taux de 2015-2016 (91 %), mais d'une hausse comparé aux taux de 2013-2014 (82 %) et de 2014-2015 (80 %).

LES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le tableau 8 met en évidence que la quasi-totalité (93 %) des établissements du réseau de la santé et des services sociaux identifient, en 2016-2017, des obstacles dans leur plan d'action. Quant à la production d'un bilan des mesures prévues en 2015-2016, ces établissements n'en ont pas réalisé puisqu'en 2016-2017, ils élaboraient leur premier plan d'action produit depuis l'adoption, le 1^{er} avril 2015, de la LMRSSS. Enfin, plus de la moitié (57 %) des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont rendu public leur plan d'action en 2016-2017.

LES MUNICIPALITÉS

On constate que 77 % des municipalités identifient, en 2016, des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action. Bien qu'elle varie d'une année à l'autre, cette proportion est relativement stable de 2013 à 2016. Par ailleurs, la majorité (84 %) des municipalités présentent, en 2016, un bilan des mesures réalisées au cours de l'année précédente dans leur plan d'action, ce qui représente une diminution comparativement aux années antérieures. Enfin, 88 % des municipalités ont rendu public leur plan d'action en 2016.

Tableau 8

Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités assujettis qui incluent les éléments de contenu prescrits par la Loi, 2013-2014 et 2013, 2014-2015 et 2014, 2015-2016 et 2015, 2016-2017 et 2016

	2013-2014 et 2013		2014-2015 et 2014		2015-2016 et 2015 ¹		2016-2017 et 2016	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ministères								
Nombre de plans d'action produits	17	—	20	—	19	—	20	—
Identifient des obstacles	13	76,5	16	80,0	16	84,2	19	95,0
Présentent un bilan	14	82,4	15	75,0	16	84,2	19	95,0
Plans d'action rendus publics	13	76,5	15	75,0	17	89,5	19	95,0
Organismes publics								
Nombre de plans d'action produits	50	—	56	—	54	—	57	—
Identifient des obstacles	38	76,0	43	76,8	48	88,9	50	87,7
Présentent un bilan	47	94,0	48	85,7	47	87,0	45	78,9
Plans d'action rendus publics	41	82,0	45	80,4	49	90,7	48	84,2
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux								
Nombre de plans d'action produits	13	—	13	—	—	—	14	—
Identifient des obstacles	10	76,9	11	84,6	—	—	13	92,9
Présentent un bilan	7	53,8	12	92,3	—	—	—	—
Plans d'action rendus publics	10	76,9	13	100,0	—	—	8	57,1
Municipalités								
Nombre de plans d'action produits	55	—	51	—	63	—	68	—
Identifient des obstacles	42	76,4	41	80,4	50	79,4	52	76,5
Présentent un bilan	47	85,5	46	90,2	44	69,8	57	83,8
Plans d'action rendus publics	48	87,3	46	90,2	52	82,5	60	88,2

1. Depuis l'adoption de la LMRSSS, le 1^{er} avril 2015, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

ANALYSE DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION

Indicateur 14

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

L'Office a développé en 2016 un indice de la qualité des plans d'action. Selon cet indice, un plan d'action est considéré de qualité lorsqu'il couvre les aspects légaux relatifs au plan d'action, lorsqu'il est conforme au *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* ainsi qu'aux recommandations et propositions formulées par l'Office dans le cadre du soutien-conseil offert pour la production du plan d'action. Une liste des indicateurs composant l'indice est présentée à l'annexe 1.

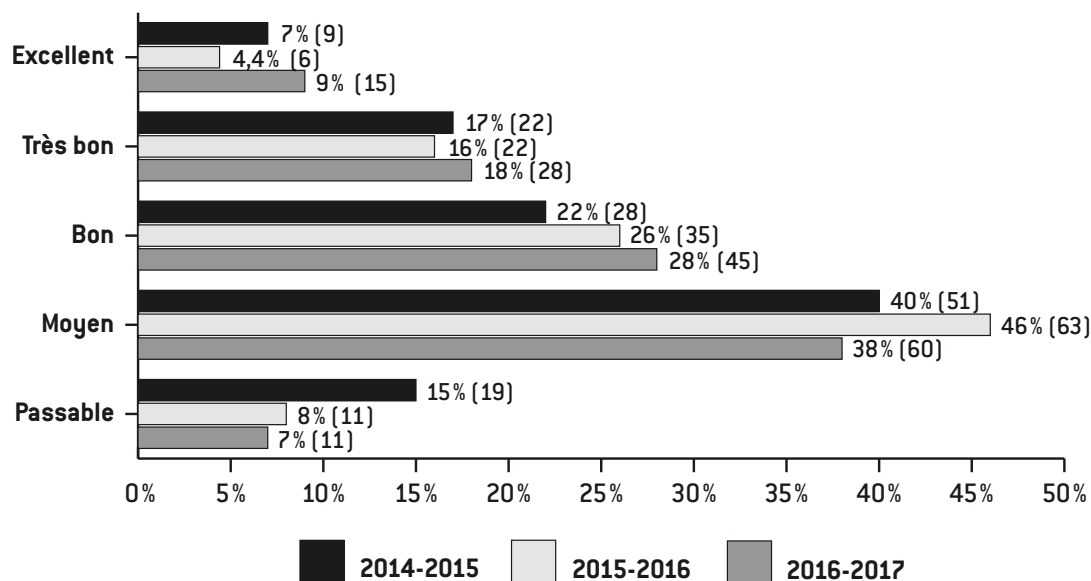
La figure 1 présente la répartition des plans d'action produits par les MO et les municipalités selon l'indice de la qualité des plans d'action. On observe qu'en 2016-2017, la qualité des plans d'action continue de s'améliorer. En effet, plus de la moitié (55 % c. 46 % en 2015-2016) des plans d'action produits par les MO et les municipalités sont de bonne (28 %), de très bonne (18 %) ou d'excellente qualité (9 %), tandis que plus du tiers (38 %) sont de moyenne qualité et 7 % sont de qualité passable.

On remarque aussi qu'en 2016-2017, les plans de moyenne qualité ont diminué de façon importante (38 % c. 46 % en 2015-2016), alors que l'on observe une légère diminution de la proportion de plans d'action de qualité passable (7 % c. 8 % en 2015-2016) et une hausse de la proportion de plans d'action d'excellente qualité (9 % c. 4,4 % en 2015-2016).

Parmi les différents indicateurs formant l'indice, la consultation des personnes handicapées et de leurs représentants constitue un élément clé permettant d'assurer la qualité des plans d'action ainsi que la pertinence des mesures qui y sont prévues. Toutefois, la proportion de MO (excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux) qui font une telle consultation demeure faible. Une hausse de cette proportion permettrait d'améliorer notablement la qualité des plans d'action produits par les MO.

Figure 1

Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits¹ selon l'échelle de l'indice de qualité des plans d'action², 2014-2015 et 2014, 2015-2016 et 2015 et 2016-2017 et 2016³



1. Les données portent sur l'ensemble des plans d'action produits, incluant ceux des organisations non assujetties, soit deux organisations non assujetties en 2014-2015, une seule en 2015-2016 et aucune en 2016-2017.
2. Des changements mineurs ont été apportés en 2016-2017 dans la méthode de calcul de l'indice, ce qui pourrait avoir une incidence sur le score obtenu à l'indice.
3. Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux sont exclus des résultats présentés pour 2014-2015 ainsi que 2015-2016.

LES ACTIONS À VENIR

Pour les prochaines années, l'Office entend poursuivre ses interventions proactives de soutien-conseil pour inciter les MO qui emploient au moins 50 personnes et les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants à continuer de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, conformément à l'article 61.1 de la *Loi*, et à en améliorer la qualité. Pour ce faire, l'Office poursuivra l'application de la procédure globale favorisant la mise en œuvre et le suivi de l'article 61.1 de la *Loi*. Il poursuivra également la mise en œuvre de stratégies de soutien-conseil différenciées pour les MO et les municipalités. À titre d'exemple, il poursuivra les différentes activités menées jusqu'à présent, dont les formations et les ateliers d'information et de sensibilisation, et développera d'autres outils afin de soutenir les organisations. Il est également prévu que l'Office continue de collaborer avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées dans le cadre du suivi des plans d'action, incluant la proposition de mesures. L'Office entend également mettre à jour le *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* et continuer d'améliorer la section « Plans d'action » de son site Web afin de mieux répondre aux besoins des organisations assujetties.

Enfin, dans le but de fournir des occasions à la ministre de rappeler aux autorités ministérielles l'exigence de se conformer à l'article 61.1 de la *Loi*, l'Office prévoit s'appuyer sur le rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi*, les bilans annuels de mise en œuvre de la politique à part entière et les rapports d'évaluation de l'efficacité de celle-ci.

ARTICLE 61.2

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

CONTEXTE

Cette disposition de la *Loi*, communément appelée « clause d'impact », confère 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 du ministre sur toute matière susceptible d'avoir une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées. La *Loi* confère ce devoir de conseil à l'Office dans l'article 25 a.1) qui se libelle comme suit :

« conseiller le ministre, le gouvernement, ses ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées, analyser et évaluer les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts et formuler toutes les recommandations qu'il estime appropriées. » [Québec 2004]

Cette disposition de la *Loi* confère à l'Office un pouvoir d'initiative qu'il peut mettre à profit en donnant son avis au ministre responsable de l'application de la *Loi*, en le soutenant dans l'application de la clause d'impact dans le cadre des initiatives publiques et en l'informant de façon continue sur les initiatives susceptibles d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées et pouvant nécessiter son application. L'Office peut également donner son avis aux autres 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. » [Office 2009 : 33]

RÉSULTATS

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

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

Indicateur 15

État d'avancement de l'engagement 6 au PEG

Responsable : Office

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

Dans le cadre de l'engagement 6 au PEG, l'Office a participé au printemps 2016 à une rencontre avec les autorités du MSSS en vue d'échanger sur les modes de collaboration pouvant être établis entre l'Office et le MSSS dans le cadre de l'application de la clause d'impact. Depuis cette rencontre, l'Office est dorénavant informé systématiquement des projets de loi, règlements, politiques ou programmes avant que ceux-ci soient présentés au Conseil des ministres. Ce mécanisme a permis à l'Office d'émettre des avis sur plusieurs projets ayant conduit, pour la plupart, à des modifications favorables à la participation sociale des personnes handicapées.

L'Office a ainsi transmis plus d'une quinzaine de notes d'information et d'avis au cabinet de la ministre sur des sujets pouvant nécessiter l'application de l'article 61.2.

Plus précisément, les notes d'information et avis portent sur :

- les travaux de la Commission d'examen sur la fiscalité québécoise ;
- le renouvellement de la Politique québécoise de la jeunesse ;
- le projet de réforme de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) en vue d'améliorer la qualité de la construction et la sécurité du public dans les bâtiments ;
- le financement du Programme d'adaptation de domicile ainsi que la révision de son cadre normatif ;
- le projet de règlement sur l'accessibilité à l'intérieur des logements ;
- le projet de règlement sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976 ;
- le projet de loi modifiant le *Code civil*, le *Code de procédure civile* et la *Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes* ;
- la révision de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires.

Une note d'information a aussi été transmise au Conseil des ministres sur la mise en œuvre de la *Loi* et de la politique À part entière, dont la clause d'impact sur les personnes handicapées.

De plus, les mémoires produits par l'Office dans le cadre de la réalisation de cet engagement traitent :

- du projet de loi n° 59 concernant la prévention, la lutte contre les discours haineux et la protection des personnes (Office 2015b) ;
- du projet de loi n° 70 concernant l'adéquation entre la formation et l'emploi (Office 2016c) ;
- du projet de loi n° 83 modifiant diverses dispositions en matière municipale (Office 2016d).

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

Indicateur 16

État d'avancement de l'engagement 7 au PEG

Responsables : Tous les MO

Collaborateur : Office

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

Au cours de l'année 2016-2017, le Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif, le Commissaire au lobbyisme du Québec, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), le MSSS, le MTESS, le MTQ, la RBQ ainsi que la Société d'habitation du Québec ont bénéficié du soutien de l'Office relativement à l'application de la clause d'impact.

Plus spécifiquement, les activités de soutien réalisées par l'Office ont concerné l'application de la clause d'impact lors de la révision ou l'élaboration de la Stratégie d'optimisation du Web gouvernemental, la *Loi sur la transparence en matière de lobbyisme*, la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016, le projet de règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, le troisième plan d'action en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2018-2022, le projet de règlement sur l'accessibilité de certains immeubles publics construits avant 1976, le Programme de subvention au transport adapté, le projet de règlement sur l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation, le Programme AccèsLogis Québec ainsi que le Programme d'adaptation de domicile.

Par ailleurs, en complément de ces activités, des rappels relativement à l'importance d'appliquer la clause d'impact ont été effectués par la directrice générale de l'Office lors d'une dizaine de rencontres tenues avec des dirigeants de MO.

ENGAGEMENT 49 AU PEG : FORMATION ET DÉVELOPPEMENT D'OUTILS

Indicateur 17

État d'avancement de l'engagement 49 au PEG

Responsables : MSSS et Office

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

Cet engagement conjoint du MSSS et de l'Office se décline en plusieurs étapes :

- Produire un guide pratique pour l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées qui permettra notamment de soutenir l'évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration des projets de loi et de règlement ;
- Réviser le *Guide pratique : évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi et règlement au Québec* (MSSS 2006) pour y ajouter les références utiles et les contenus nécessaires à l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées ;
- Selon les intervenants qui auront été ciblés, réaliser les activités de promotion et d'information appropriées auprès des partenaires clés.

Dans le cadre de la première étape de cet engagement au PEG, l'Office a produit, en collaboration avec le MSSS, le guide de soutien à l'intention des MO intitulé *Analyse d'impact sur les personnes handicapées lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et les règlements au Québec* [Office 2015c]. Celui-ci, qui a d'ailleurs fait l'objet d'un article dans le cyberbulletin *Express-O* [Office 2016e], est disponible sur le site Web de l'Office. Ce guide a également été transmis, en mars 2016, aux autorités de 40 MO dont la mission a une incidence plus particulière sur les personnes handicapées. Par la suite, l'Office a effectué une tournée des ministères au cours de laquelle les différents sous-ministres rencontrés ont été sensibilisés à l'importance d'appliquer la clause d'impact. Une note synthèse portant sur la clause d'impact a aussi été transmise aux principaux sous-ministres pouvant être concernés par son application.

À la suite de ces activités, l'Office a répondu à quatre demandes de soutien-conseil portant spécifiquement sur la clause d'impact. Ces demandes, provenant du MSSS, du MAMH, du ministère des Relations internationales et de la Francophonie et du MTESS, étaient majoritairement des demandes de précisions sur la portée de l'article 61.2 et sur l'application de l'analyse d'impact.

En ce qui a trait à la réalisation de la deuxième étape de cet engagement qui concerne la révision du *Guide pratique : évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi et règlement au Québec*, l'Office a contacté le MSSS en décembre 2016 afin, d'une part, d'effectuer un suivi sur l'avancement des travaux et, d'autre part, de lui réitérer son offre de collaboration. Pour sa part, le MSSS est à terminer la révision du *Guide*. Une attention particulière y est accordée aux « populations vulnérables », dont les personnes handicapées. Notamment, le *Guide* fait référence à la *Loi* et les décideurs sont invités à pousser plus loin l'analyse d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées.

Par ailleurs, afin de poursuivre la réalisation de l'engagement 49 du PEG, l'Office a élaboré la *Stratégie de promotion et d'appropriation auprès des ministères et des organismes publics – Clause d'impact*. En lien avec la promotion de la clause d'impact, des éléments portant sur celle-ci ont été intégrés, au cours de l'année 2016-2017, à la formation dispensée par l'Office aux nouvelles coordonnatrices et aux nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables du plan d'action. Du contenu sur la clause d'impact a également été ajouté dans le soutien-conseil individualisé offert par l'Office aux différents MO, comme lors des rétroactions verbales et des lettres transmises à la suite de l'analyse du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, des appels de courtoisie, etc.

Enfin, l'Office a établi une procédure interne afin d'assurer l'implantation d'un mécanisme de soutien à l'analyse d'impact permettant de répondre adéquatement aux demandes de soutien des MO qu'il reçoit.

LES ACTIVITÉS À VENIR

Pour les années à venir, l'Office continuera de soutenir la ministre dans l'application de la clause d'impact dans le cadre des initiatives publiques et à l'informer de façon continue sur les initiatives ayant un impact significatif sur les personnes handicapées et pouvant requérir son application. Il entend également soutenir les MO pour l'application de la clause d'impact, notamment lors de la révision de leurs programmes dans un contexte de révision permanente des programmes.

D'autre part, l'Office entend poursuivre la mise en œuvre de la *Stratégie de promotion et d'appropriation auprès des ministères et des organismes publics – Clause d'impact*. En plus de la promotion de la clause d'impact, il est prévu que soient réalisées des activités visant l'appropriation de cette dernière par les MO. D'ailleurs, une formation s'adressant aux 40 MO dont la mission est plus étroitement liée à la participation sociale des personnes handicapées (voir la liste des MO à l'annexe 2) et qui portera spécifiquement sur la clause d'impact sera mise sur pied.

De plus, l'Office entend poursuivre l'implantation d'un mécanisme de soutien à l'analyse d'impact permettant de répondre adéquatement aux demandes de soutien des MO qu'il reçoit.

Enfin, l'Office prévoit poursuivre les arrimages nécessaires avec le MSSS, notamment en ce qui a trait à la réalisation de la deuxième étape de l'engagement 49 au PEG, portant sur la révision du *Guide pratique : évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi et règlement au Québec*.

ARTICLE 61.3

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

CONTEXTE

L'approvisionnement accessible consiste, pour les organisations qui y sont assujetties, c'est-à-dire l'ensemble des MO et des municipalités, y compris les municipalités régionales de comté (MRC), à acheter ou 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 et l'achat de mobilier urbain accessible pour les infrastructures destinées au grand public telles que les parcs et les piscines municipales. C'est notamment par le biais de l'adoption d'une politique de gestion des approvisionnements assurant l'accessibilité pour tous que cette disposition à portée inclusive de la *Loi* peut s'incarner.

RÉSULTATS

Cette section présente tout d'abord les résultats du sondage sur l'approvisionnement accessible réalisé par l'Office en 2013 auprès de tous les MO et municipalités du Québec. Puis sont présentés les résultats obtenus à la suite de la collecte de données, réalisée par questionnaire auprès des conseillers de l'Office, quant aux actions mises de l'avant par l'Office pour mettre en œuvre l'article 61.3 de la *Loi*. Enfin, une analyse des données sur l'approvisionnement accessible issues des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées est réalisée.

RÉSULTATS DU SONDRAGE SUR L'APPROVISIONNEMENT ACCESSIBLE

Rappelons qu'en 2010, l'Office a tenu un sondage sur le degré d'appropriation et d'application de l'article 61.3 de la *Loi* par les MO et municipalités du Québec. Les résultats avaient alors démontré que ces organisations souhaitaient appliquer l'article 61.3, mais qu'ils manquaient d'information et d'outils concrets pour ce faire. L'Office avait alors orienté ses efforts afin de créer et de rendre disponibles des outils conviviaux et aptes à alimenter les actions des organisations assujetties.

Afin de vérifier si les actions de l'Office ont eu l'effet escompté, un deuxième sondage a donc été effectué, en mai 2013, auprès de 1 250 organisations assujetties (incluant les agences de la santé et des services sociaux) et municipalités du Québec pour mesurer leur degré de connaissance au regard de l'article 61.3. Les résultats du sondage ont été présentés dans deux numéros du bulletin *L'Approvisionnement accessible* (Office 2013a, 2014c). Le taux de réponse au sondage est de 25 %. Près de la moitié des répondants au sondage (45 %) sont des organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes

handicapées. Parmi celles-ci, une proportion de 87 % ont mentionné connaître l'article 61.3 de la *Loi* et 58 % ont dit avoir transmis de l'information à ce sujet à leur personnel. Toujours parmi les organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel, une proportion de 66 % affirme tenir toujours ou souvent compte de l'accessibilité des biens et services dans le cadre de leur processus d'approvisionnement et plus de la moitié (53 %) disent connaître le bulletin *L'Approvisionnement accessible*. Il ressort aussi du sondage que les obstacles les plus fréquemment rencontrés par ces organisations dans l'application de l'article 61.3 sont la méconnaissance des critères d'accessibilité (59 %), les ressources financières insuffisantes (54 %), les ressources humaines insuffisantes (19 %) et le manque de leadership de l'organisation (16 %).

Bref, les résultats de ce sondage fournissent à l'Office des renseignements utiles aptes à orienter son soutien-conseil auprès des MO et des municipalités afin qu'il réponde aux besoins de ces derniers en cette matière.

LES ACTIVITÉS MENÉES PAR L'OFFICE POUR INCITER LES MO ET LES MUNICIPALITÉS À FAIRE CONNAÎTRE DANS LEUR PLAN D'ACTION ANNUEL LES MESURES EN LIEN AVEC L'APPROVISIONNEMENT ACCESSIBLE

Indicateur 18

Activités réalisées par l'Office pour mettre en œuvre la troisième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* : « 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. » [Office 2014a : 56]

Une des actions réalisées en continu par l'Office pour mettre en œuvre la troisième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* est le soutien-conseil offert aux organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Lors de ses actions de soutien-conseil, l'Office incite systématiquement tous les MO et les municipalités à prévoir des mesures visant la mise en œuvre de l'article 61.3 de la *Loi* dans leur plan d'action annuel. Les lettres de rétroaction émises par l'Office à la suite de l'analyse des plans d'action annuels mentionnent souvent l'importance d'inclure des mesures en lien avec l'approvisionnement accessible. Des formations sont offertes chaque année par l'Office aux nouvelles coordonnatrices et aux nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables du plan d'action des MO et municipalités. En mai et en juin 2016, 36 nouvelles coordonnatrices et nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables du plan d'action ont assisté aux formations offertes par l'Office. Une trousse, qui comprend un encart expliquant l'article 61.3 de la *Loi*, leur est aussi remise dès qu'ils sont nommés à ces fonctions.

L'un des outils utilisés par l'Office pour sensibiliser les organisations assujetties à l'article 61.3 de la *Loi* est le cyberbulletin semestriel *L'Approvisionnement accessible*. Ce cyberbulletin, produit deux fois par année, est diffusé auprès d'un vaste public, dont les MO et toutes les municipalités du Québec, notamment celles assujetties à la production d'un plan d'action annuel. Il est également déposé sur le site Web de l'Office. Ce bulletin met en lumière des actions qui peuvent être appliquées par les organisations assujetties à l'article 61.3 pour favoriser l'achat et la location de biens accessibles et de services inclusifs ou adaptés. Certains numéros

de *L'Approvisionnement accessible* présentent des exemples de mesures tirées directement des plans d'action de MO et municipalités. De ce fait, l'Office souhaite que ces exemples puissent inspirer d'autres organisations publiques au regard des façons concrètes d'appliquer l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées. D'ailleurs, l'édition de mai 2016 (Office 2016f) présentait un article traitant des meilleures façons pour les MO d'intégrer à leur plan d'action des mesures en lien avec l'approvisionnement accessible, ce qui contribue directement à mettre en œuvre la troisième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi*.

Afin de soutenir les organisations assujetties à l'article 61.3, l'Office a publié, en février 2014, le document intitulé *L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées : guide d'accompagnement : volet équipements de bureau* (Office 2014d). Celui-ci a été distribué en version papier à tous les MO, aux agences de la santé et des services sociaux ainsi qu'à toutes les municipalités de 15 000 habitants et plus. Il a également été acheminé, sur demande, aux municipalités de moins de 15 000 habitants. Toutes les MRC ont également été invitées, par le biais d'une correspondance, à consulter ce guide sur le site Web de l'Office.

En 2016-2017, l'Office, en collaboration avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, a amorcé la rédaction d'un nouveau guide d'accompagnement portant sur le mobilier urbain qui sera destiné aux personnes responsables de l'approvisionnement. Sa publication est prévue pour l'année 2018-2019.

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 19

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

Indicateur 20

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

Au tableau 9, on remarque que la proportion des organisations ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel (par au moins un engagement ou une mesure) a augmenté entre 2013-2014 et 2016-2017, passant de 71 % à 79 %. Ainsi, plus de 4 MO sur 5 (84 %) et près de 3 municipalités sur 4 (72 %) ont tenu compte de l'approvisionnement accessible dans leur plan d'action annuel de 2016-2017.

Tableau 9

Organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2013-2014 à 2016-2017

	2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ministères et organismes publics	60	75,9	65	73,0	61	83,6	76	82,6
Ministères	13	81,2	17	85,0	14	73,7	17	85,0
Organismes publics	38	74,5	41	73,2	47	87,0	49	86,0
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux ¹	9	69,2	7	53,8	—	—	10	66,7
Municipalités	35	63,6	33	64,7	43	68,3	49	73,1
Total	95	70,9	98	70,0	104	76,5	125	78,6

1. Depuis l'adoption de la LMRSSS, le 1^{er} avril 2015, les agences ont été remplacées par des CISSS, CIUSSS et ENF. Ces nouveaux organismes n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

Au tableau 10, on constate une augmentation du nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les MO et les municipalités en lien avec l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées entre 2012-2013 et 2015-2016. En effet, 51 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2013-2014 par l'ensemble des organisations assujetties à la production d'un plan d'action alors qu'en 2015-2016, c'est plus de 100 mesures qui l'ont été.

Tableau 10

Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées sur l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées, bilans 2012-2013 à 2015-2016 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
	n	n	n	n
Ministères et organismes publics	29	35	51	46
Ministères	4	8	13	9
Organismes publics	22	24	38	37
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux ¹	3	3	—	—
Municipalités	22	37	46	57
Total	51	72	97	103

1. Depuis l'adoption de la LMRSSS, le 1^{er} avril 2015, les agences ont été remplacées par des CISSS, CIUSSS et ENF. Ces nouveaux organismes n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

LES ACTIVITÉS À VENIR

Dans le cadre de ses activités en lien avec l'article 61.3, l'Office prévoit poursuivre ses activités de soutien-conseil auprès des organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées pour que ces dernières tiennent compte et prévoient des mesures en lien avec l'article 61.3 dans leur plan d'action. La publication du guide d'accompagnement portant sur le mobilier urbain permettra également d'appuyer les activités de soutien-conseil de l'Office, notamment auprès des municipalités. À cet effet, l'Office s'appliquera au cours des prochaines années à soutenir les municipalités moins peuplées (moins de 15 000 habitants) dans leur application de l'article 61.3. Ainsi, d'autres outils seront aussi développés afin de mieux soutenir l'ensemble des organisations assujetties à l'article 61.3 de la *Loi*.

ARTICLE 67

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

CONTEXTE

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

Outre les AOT, les MRC qui ont déclaré compétence en transport en commun sont également assujetties à la production d'un plan de développement. En effet, une MRC peut, en vertu du *Code municipal du Québec*, décider d'organiser le service de transport en lieu et place des municipalités locales sur son territoire. Dans cette éventualité, la MRC est assujettie à l'article 67 de la *Loi* et doit produire un plan de développement (Office 2017b). En date du 31 mars 2017, la liste des MRC ayant déclaré compétence en transport en commun n'était toujours pas connue de l'Office.

L'article 67 de la *Loi* n'oblige pas les AOT à rendre public leur plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées. Cependant, les plans de développement en transport doivent être soumis à l'approbation du ministre des Transports.

De plus, il faut savoir que l'article 67 ne prévoit pas la production d'un bilan annuel de la mise en œuvre des plans de développement. Toutefois, lors de l'approbation d'un plan de développement, le ministre des Transports demande aux AOT de lui produire des bilans annuels afin de s'assurer du respect et de l'exécution des plans de développement, comme le prévoit la *Loi*.

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

RÉSULTATS

Le suivi de la mise en œuvre de cette disposition de la *Loi* s'effectue d'abord par le suivi de trois recommandations formulées à l'intention du ministre des Transports dans le deuxième rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* pour la période de septembre 2010 à mars 2013 (Office 2014a), puis par le suivi de la production des plans de développement par les AOT. Cette section détaille les résultats obtenus à la suite de la collecte de données par questionnaire auprès des conseillers de l'Office et de l'analyse des plans de développement en transport.

LES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE AUPRÈS DU MTQ POUR SOUTENIR LES AOT QUI N'ONT PAS DÉPOSÉ DE PLAN DE DÉVELOPPEMENT

Indicateur 21

Activités réalisées par l'Office auprès du MTQ pour mettre en œuvre la quatrième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* :

« 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*. » (Office 2014a : 56)

D'avril 2013 à mars 2017, l'Office a réalisé deux représentations auprès du MTQ afin d'inciter le ministre des Transports à préciser un calendrier de dépôt pour les AOT qui n'ont pas déposé un plan de développement conforme aux dispositions de la *Loi*.

Une première rencontre a eu lieu le 22 janvier 2014 entre M^{me} Sylvie Tremblay, directrice générale de l'Office de l'époque, et M^{me} Dominique Savoie, sous-ministre des Transports. Lors de cette rencontre, il a été fait mention de la quatrième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi*, soit de l'importance qu'un calendrier de dépôt soit précisé par le MTQ, en collaboration avec les AOT n'ayant pas déposé de plan de développement. Les activités de soutien-conseil de l'Office auprès du MTQ se sont poursuivies durant l'année 2014 à cet effet.

Le 9 septembre 2015, M^{me} Anne Hébert, directrice générale par intérim de l'Office, a rencontré M^{me} Savoie. Cette rencontre avait notamment pour objectif de discuter de la mise sur pied d'une démarche conjointe entre le MTQ et l'Office pour sensibiliser les MRC ayant déclaré compétence en transport en commun quant à leurs obligations de produire un plan de développement. Bien qu'elles soient assujetties à cette disposition légale, aucune MRC ayant déclaré compétence en transport en commun n'avait déposé de plan de développement en transport. À l'issue de cette rencontre, M^{mes} Hébert et Savoie ont toutes deux identifié un gestionnaire de leur organisation pour travailler en étroite collaboration sur ce dossier. Plusieurs rencontres de travail ont été menées par ces deux gestionnaires durant l'automne 2015. Les modalités de collaboration entre les deux parties ont été bonifiées, entre autres, par le partage plus soutenu de documents internes facilitant ainsi le suivi de la production des plans de développement par toutes les AOT, dont les MRC ayant déclaré compétence en transport en commun. Cela a permis aux deux parties de mieux planifier leurs interventions auprès de ces organisations.

LES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE AUPRÈS DU MTQ POUR S'ASSURER DU RESPECT ET DE L'EXÉCUTION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT AINSI QUE POUR METTRE EN ŒUVRE UN MÉCANISME DE SUIVI ET UNE REDDITION DE COMPTES ANNUELLE

Indicateur 22

Activités réalisées par l'Office auprès du MTQ pour mettre en œuvre la cinquième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* :

« Il est recommandé au ministre des Transports de s'assurer du respect et de l'exécution de tous les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées 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 comptes annuelle soit mise en œuvre par le MTQ. » (Office 2014a : 56)

RESPECT ET EXÉCUTION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT EN TRANSPORT

Le 4 juin 2015, l'Office a fait part de ses commentaires à M. Pierre Reid, président de la Commission des transports et de l'environnement, à l'égard du projet de loi n° 36, *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le transport collectif*. Les obligations dévolues au ministre des Transports par l'article 67 de la *Loi*, notamment le respect et l'exécution des plans de développement en transport, ne font pas partie des éléments qui peuvent faire l'objet d'enquêtes et d'inspections dans les dispositions prévues au projet de loi n° 36. Ainsi, par ses commentaires, l'Office a invité le président de la Commission des transports et de l'environnement à considérer un ajout au projet de loi pour que toute autre responsabilité du ministre des Transports attribuée par une autre loi, entre autres, l'article 67 de la *Loi*, puisse faire l'objet d'enquêtes et d'inspections. Cet ajout permettrait au ministre de disposer de leviers supplémentaires pour s'assurer du respect et de l'exécution des plans de développement. Ces commentaires ont aussi été envoyés à M^{me} Savoie en date du 12 juin 2015 pour l'informer des propositions de l'Office quant à l'opportunité de renforcer la mise en œuvre de l'article 67 par la modification du projet de loi n° 36. À notre connaissance, aucun commentaire émis par l'Office n'a été retenu et intégré lors de l'adoption du projet de loi n° 36 le 12 juin 2015.

En date du 9 juillet 2015, M^{me} Hébert a fait parvenir une correspondance à M^{me} Savoie. Cette correspondance a été envoyée dans le cadre de la rétroaction du bilan 2013-2014 du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées de 2012-2015 du MTQ. L'Office a émis plusieurs recommandations au MTQ pour lui permettre de bonifier son prochain plan d'action annuel. Il propose, entre autres, que le MTQ prévoie une mesure pour faire connaître publiquement le bilan des actions menées par les AOT dans le cadre de leur plan de développement en transport. Cette mesure permettrait d'assurer un suivi du respect et de l'exécution des plans. M^{me} Savoie a pris soin de répondre à M^{me} Hébert dans une lettre datée du 11 février 2016 portant sur le bilan 2014-2015 du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées de 2012-2015. Elle informe l'Office que le prochain plan d'action annuel du MTQ tiendra compte des recommandations formulées par l'Office. À cet effet, le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2015-2018 du MTQ prévoit globalement de soutenir les AOT pour l'élaboration de leur plan de développement en transport, mais ne prévoit pas de mesures supplémentaires pour s'assurer de la production de bilans par les AOT ni de mesures pour rendre publics ces bilans. Ainsi, la recommandation de l'Office n'a pas été retenue.

MÉCANISME DE SUIVI ET REDDITION DE COMPTES ANNUELLE

En 2016-2017, une procédure officielle de suivi de la production des plans de développement et de leurs bilans a été développée et soumise par l'Office au MTQ. La procédure a pour but de renforcer la collaboration entre l'Office et le MTQ quant à la mise en œuvre de l'article 67. Elle comprend des étapes relatives à l'adoption et à l'approbation des plans de développement par toutes les AOT assujetties ainsi qu'elle définit les méthodes d'intervention auprès des AOT n'ayant pas déposé de plan de développement. Elle comprend également de nouvelles interventions prévues par le MTQ auprès des AOT pour s'assurer de la production de bilans annuels de leurs plans de développement. Cette procédure a depuis été acceptée par le MTQ.

LES ACTIVITÉS MENÉES PAR L'OFFICE AUPRÈS DU MTQ AFIN DE RENDRE L'OCTROI D'UNE SUBVENTION AUX AOT CONDITIONNEL À L'ÉLABORATION ET À LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN DE DÉVELOPPEMENT EN TRANSPORT

Indicateur 23

Activités réalisées par l'Office auprès du MTQ pour mettre en œuvre la sixième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* :

« 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. » [Office 2014a : 56]

Le 26 septembre 2013, l'Office a produit un avis qu'il a déposé au MTQ dans le cadre des consultations sur la Politique québécoise de mobilité durable. Il recommande que la production et la mise en œuvre effective des plans de développement en transport par les AOT soient des exigences pour l'obtention d'une subvention pour le transport en commun [Office 2013b : 12]. Conformément à la recommandation de l'Office, le MTQ a inscrit une mesure dans la Stratégie nationale de mobilité durable pour assurer la mise en œuvre des plans de développement. Pour ce faire, le versement des subventions gouvernementales en transport en commun sera conditionnel à la remise par les AOT d'un bilan de la mise en œuvre de leur plan de développement en transport (ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports 2014 : 63). Bien que la Stratégie nationale de mobilité durable ait été adoptée en 2014, aucune suite n'y a été donnée puisqu'il y a eu un changement de gouvernement.

Le 9 mars 2015, M^{me} Hébert a transmis une correspondance à M^{me} Savoie ayant pour sujet les modalités du Programme d'aide au transport collectif pour l'année 2015. Dans cette lettre, l'Office rappelle que ce ne sont pas tous les organismes visés par la *Loi* qui ont un plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées approuvé par le ministre et mis en œuvre. Ainsi, il réitère l'importance que le MTQ mette en œuvre la sixième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi*, soit de rendre l'octroi de subventions gouvernementales en transport en commun conditionnel à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de développement visant l'accessibilité des services et des infrastructures en transport. L'Office constate et déplore que cette exigence n'ait pas été inscrite dans le Programme d'aide au transport collectif pour l'année 2015.

M^{me} Savoie a répondu aux préoccupations soulevées par M^{me} Hébert dans une lettre datée du 23 avril 2015. À cet effet, elle confirme que le MTQ a introduit une nouvelle exigence pour le versement des subventions dans le cadre du Programme d'aide au transport collectif des personnes. Pour l'année civile 2014, le dernier versement prévu pour les AOT est conditionnel au dépôt et à l'approbation par le ministre du plan de développement en transport. Pour l'année civile 2015, il est prévu qu'aucune subvention ne soit versée pour ce programme si ce critère n'est pas respecté. En date du 31 mars 2017, l'application par le MTQ de la sixième recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* vise la rétention du versement final, représentant 10 % de la subvention totale versée aux AOT dans le cadre du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes. Ainsi, ce versement est désormais conditionnel à l'approbation du plan de développement en transport produit par les AOT par le ministre des Transports.

LES ACTIVITÉS À VENIR

Les échanges d'informations et de documents d'analyse des plans de développement vont se poursuivre entre l'Office et le MTQ. À cet effet, les données issues de l'analyse des plans de développement et de leurs bilans pourront permettre de produire des portraits de la mise en œuvre des plans de développement en transport.

Pour 2017-2018, le MTQ s'engage à poursuivre l'application du critère d'octroi des subventions aux AOT concernant l'élaboration et l'approbation d'un plan de développement en transport.

LE TAUX DE PRODUCTION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT EN TRANSPORT

Indicateur 24

Nombre et proportion d'AOT ayant un plan de développement en transport en vigueur, soit un plan approuvé par le ministre des Transports de 2013 à 2017.

En 2013, 34 AOT étaient assujetties à la production d'un plan de développement en transport. Mentionnons qu'à partir de 2014, 3 organisations supplémentaires ont été assujetties à la production d'un plan de développement en transport, établissant le nombre à 37 AOT. Il s'agit de la Régie intermunicipale de transport des Collines et des villes d'Alma et de Saint-Georges. Puis, comme mentionné ci-haut, en date du 31 mars 2017, la liste des MRC ayant déclaré compétence en transport en commun n'était toujours pas connue de l'Office. Ainsi, elles ne sont pas comptabilisées parmi les AOT assujetties.

Au tableau 11, on remarque une augmentation du nombre d'AOT entre 2013 et 2016 qui ont un plan de développement approuvé par le ministre. En 2013, 19 AOT sur les 34 assujetties avaient un plan de développement approuvé, soit 56 %, alors qu'en 2016, plus des trois quarts des AOT (78 %) disposaient d'un plan approuvé. On constate une diminution du nombre d'AOT ayant un plan de développement en transport approuvé par le ministre en 2017. Une proportion de 65 % ont un plan approuvé par le ministre, soit 24 AOT sur les 37 assujetties. Cette baisse s'explique par le fait que plusieurs plans qui étaient approuvés sont arrivés à échéance et que les AOT n'ont pas produit de nouveau plan pour les remplacer. C'est le cas de 8 AOT.

Ainsi, au 31 décembre 2017, 13 AOT sur les 37 assujetties n'avaient pas de plan de développement approuvé par le ministre. Parmi celles-ci, 3 n'ont jamais produit de plan depuis l'adoption de la *Loi* en 2005 ou depuis leur assujettissement à l'article 67 de la *Loi* en 2014. Il s'agit du Conseil intermunicipal de transport du Haut-Saint-Laurent², de la Régie de transport intermunicipale des Collines ainsi que de la Ville d'Alma.

Tableau 11

Nombre d'AOT assujetties à la production d'un plan de développement en transport et nombre et proportion d'AOT qui ont un plan approuvé par le ministre selon l'année, MTQ, 2013 à 2017

	AOT assujetties à la production d'un plan de développement	AOT ayant un plan de développement approuvé par le ministre	
	n	n	%
2013 ¹	34	19	55,9
2014	37 ¹	19	51,4
2015	37	27	73,0
2016	37	29	78,4
2017	37	24	64,9

1. Trois AOT sont nouvellement assujetties à la production d'un plan de développement en 2014. Il s'agit de la Régie intermunicipale de transport des Collines, des villes d'Alma et de Saint-Georges.

Source : MTQ, données administratives, 2013 à 2017.

Compilation : Office, 2018.

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

Indicateur 25

Nombre et type de mesures prévues par les AOT dans leurs plans de développement en transport approuvés par le ministre des Transports, selon les thématiques, de 2013 à 2017.

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

2. Le Conseil intermunicipal de transport du Haut-Saint-Laurent a intégré Exo (Réseau de transport métropolitain) le 1^{er} juin 2017. Exo est un regroupement des services de train, d'autobus et de transport adapté de la région métropolitaine de Montréal, en particulier des couronnes nord et sud.

Dans les plans de développement en transport approuvés entre 2013 et 2017, un total de 784 mesures étaient prévues. On remarque, au tableau 12, que la catégorie qui regroupe le plus grand nombre de mesures, soit 236, est celle qui vise les infrastructures de transport comme les arrêts d'autobus, les abribus, les trottoirs, le mobilier urbain et la signalisation. La deuxième catégorie comportant le plus de mesures concerne les services à la clientèle (231 mesures). Ces mesures touchent principalement l'adaptation des moyens de communication utilisés par les AOT pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées. Elles visent aussi l'accessibilité de l'information et de la documentation offertes à la clientèle pour les personnes handicapées, notamment sur les sites Web. Puis, 101 mesures ont pour objectif l'accessibilité des véhicules pour les personnes handicapées. Ces mesures prévoient principalement l'achat d'autobus à plancher surbaissé avec rampe d'accès ainsi que l'amélioration de l'identification des emplacements réservés aux personnes handicapées dans les autobus.

Tableau 12

Types de mesures prévues dans les plans de développement en transport des AOT, 2013 à 2017

	Nombre de mesures
Infrastructures	236
Service à la clientèle	231
Véhicules	101
Formation du personnel	62
Sensibilisation	55
Concertation – arrimage	34
Plan de développement	30
Autres	35
Total	784

Source : Données provenant de la base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2013 à 2017.

Compilation : Office, 2018.

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

ARTICLE 61.1

Étant donné que :

- La qualité des plans d'action produits par les MO et les municipalités s'améliore au cours de la période. Toutefois, en 2016-2017, près de la moitié des plans d'action demeurent de moyenne qualité ou de qualité passable selon l'indice de qualité des plans d'action développé par l'Office ;
- La proportion de MO (excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux) qui consultent les personnes handicapées et leurs représentants lors de l'élaboration de leur plan d'action demeure faible. Il s'agit d'un indicateur clé de l'indice de qualité des plans d'action. Sa réalisation permettrait d'améliorer notablement la qualité des plans d'action annuels produits par les MO ;
- L'article 61.1 de la *Loi* stipule que les plans d'action annuels peuvent inclure tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre responsable de la *Loi*.

Recommandation 1

Il est recommandé aux MO et municipalités assujettis de consulter des personnes handicapées et leurs représentants lors de la réalisation de leur plan d'action annuel afin d'en améliorer la qualité.

Recommandation 2

Il est recommandé à la ministre responsable de la *Loi* de proposer un projet de décret précisant les éléments qui devraient obligatoirement faire partie des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées afin d'améliorer la qualité de ces derniers.

ARTICLE 67

Étant donné que :

- Les MRC qui ont déclaré compétence en transport en commun sont également assujetties à la production d'un plan de développement. Cependant, aucune n'a déposé de plan de développement pour la période couverte par le rapport ;
- L'Office ne dispose pas de la liste des MRC ayant déclaré compétence en transport en commun ;

- Les AOT ne sont pas obligées de produire un bilan des mesures prévues dans leur plan de développement en transport, mais que, à la suite de la demande du ministre des Transports, certaines en produisent un et le transmettent au MTQ ;
- Le MTQ et l'Office ne détiennent pas de moyen pour connaître l'état de la mise en œuvre des mesures prévues dans les plans de développement des AOT.

Recommandation 3

Il est recommandé que le MTQ :

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

ANNEXE 1

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

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

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

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
3. Caractéristiques des mesures prévues (45 points pour tous)	3.1. Nouveauté des mesures prévues ³	Parmi l'ensemble des mesures prévues que contient le plan d'action : 1) Nombre de nouvelles mesures (c'est-à-dire de mesures différentes de celles du plan d'action précédent); 2) Proportion de nouvelles mesures (c'est-à-dire de mesures différentes de celles du plan d'action précédent)	10
	3.2. Quantité de mesures prévues	Nombre total de mesures prévues que contient le plan d'action (incluant le bilan)	10
	3.3. Qualité des mesures prévues ⁴	Parmi l'ensemble des mesures prévues que contient le plan d'action : 1) Nombre de mesures dignes de mention; 2) Proportion de mesures dignes de mention	10 (ou 5)
	3.4. Diversité des mesures prévues	Nombre de résultats attendus de la politique À part entière (incluant le levier <i>Sensibilisation de la population</i>) couverts par les mesures prévues (P1-L1)	15
	3.5. Prise en compte des mesures proposées par l'Office ⁵	Le plan d'action contient au moins une des mesures proposées par l'Office lors de la rétroaction	5

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

1. La pondération est de 10 points pour les municipalités et de 5 points pour les MO.
2. Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé ou qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente.
3. Pour les plans d'action de 2015 ou 2015-2016 et ultérieurs seulement. Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé ou qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente.
4. La pondération est de 10 points pour les plans d'action de 2015 ou 2015-2016 et antérieurs, tandis qu'elle est de 5 points pour les plans d'action de 2016 ou 2016-2017 et ultérieurs.
5. Pour les plans d'action de 2016 ou de 2016-2017 et ultérieurs seulement.

ANNEXE 2

LISTE DES MO AYANT UNE MISSION DIRECTEMENT LIÉE À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES OU AYANT UN ENGAGEMENT AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX

Centre de services partagés du Québec

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Corporation d'Urgences-santé

Curateur public du Québec

Ministère de la Culture et des Communications

Ministère de la Famille

Ministère de la Justice

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Ministère de la Sécurité publique

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

Ministère des Finances

Ministère des Relations internationales et de la Francophonie

Ministère des Transports

Ministère du Tourisme

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Office des personnes handicapées du Québec

Office des professions du Québec

Régie de l'assurance maladie du Québec

Régie du bâtiment du Québec

Retraite Québec

Secrétariat du Conseil du trésor

Société de l'assurance automobile du Québec

Société d'habitation du Québec

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.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, [En ligne]. [<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2006/06-824-02.pdf>].

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2006). *Guide pratique : évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi et règlement au Québec*, Québec, Direction des communications, ministère de la Santé et des Services sociaux, 30 p.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS (2014). *Stratégie nationale de mobilité durable : une approche responsable et novatrice*, [En ligne]. [www.bv.transports.gouv.qc.ca/mono/1146407.pdf] (Consulté le 21 février 2018).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017a). *Rapport annuel de gestion 2016-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 199 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017b). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 169 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016a). « Mieux comprendre... en 3 minutes : l'accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public », *Express-O*, vol. 10, n° 7, décembre 2016, [En ligne]. [www.ophq.gouv.qc.ca/publications/cyberbulletins-de-loffice/express-o/volume-10-numero-7-decembre-2016/mieux-comprendre/laces-en-toute-egalite-aux-documents-et-aux-services-offerts-au-public.html].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016b). « Dossier spécial : 10 “bons coups” pour les 10 ans », *Express-O*, vol. 10, n° 7, décembre 2016, [En ligne]. [www.ophq.gouv.qc.ca/publications/cyberbulletins-de-loffice/express-o/volume-10-numero-7-decembre-2016/dossier-special/10-bons-coups-pour-les-10-ans.html].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016c). *Projet de loi n° 70 : Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi : mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, L'Office, 31 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016d). *Projet de loi n° 83 : Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière municipale concernant notamment le financement politique : mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 28 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016e). « Nouvelles de l'Office : nouveau guide pratique pour l'analyse d'impact sur les personnes handicapées », *Express-O*, vol. 10, n° 1, avril 2016, [En ligne]. [www.ophq.gouv.qc.ca/publications/cyberbulletins-de-loffice/express-o/volume-10-numero-1-avril-2016/nouvelles-de-loffice/nouveau-guide-pratique.html].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016f). *L'Approvisionnement accessible*, n° 10, mai 2016, [En ligne]. [www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Bulletin_Approvisionnement_Accessible/Approvisionnement_Accessible_numero_10_mai_2016.pdf].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015a). *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Drummondville, L'Office, 27 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015b). *Projet de loi n° 59 : Loi édictant la Loi concernant la prévention et la lutte contre les discours haineux et incitant à la violence et apportant diverses modifications législatives pour renforcer la protection des personnes : mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec présenté à la Commission des institutions*, Drummondville, L'Office, 20 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015c). *Analyse d'impact sur les personnes handicapées lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et les règlements du Québec : guide de soutien à l'intention des ministères et organismes publics*, [En ligne]. [www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministeres-les-organismes-publics-et-les-municipalites.html].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014a). *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : septembre 2010 à mars 2013*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 79 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014b). *La réforme du Code des professions et l'exercice du droit à l'égalité pour les personnes handicapées : recommandations à l'Office des professions du Québec*, Drummondville, L'Office, 61 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014c). *L'Approvisionnement accessible*, n° 6, mai 2014, [En ligne]. [https://m.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Bulletin_Approvisionnement_Accessible/Approvisionnement_accessible_mai_2014.pdf].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014d). *L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées : guide d'accompagnement : volet équipements de bureau*, [En ligne]. [www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Guides/Guide_approvisionnement_accessible_ophq.pdf].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2013a). *L'Approvisionnement accessible*, n° 5, novembre 2013, [En ligne]. [https://m.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Bulletin_Approvisionnement_Accessible/Approvisionnement_accessible_no5_nov_2013.pdf].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2013b). *Consultation sur la Politique québécoise de mobilité durable : avis de l'Office des personnes handicapées du Québec déposé au ministère des Transports du Québec*, Drummondville, L'Office, 30 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011). *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, L'Office, 92 p.

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

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, 69 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2006). *Les approches adaptatives et inclusives visant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées : précisions de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le concept d'intégration sociale et les approches inclusives*, Drummondville, L'Office, 30 p.

ORDRE DES CONSEILLERS ET CONSEILLÈRES D'ORIENTATION DU QUÉBEC (2013). *Guide de pratique : orientation en formation générale des jeunes*, [En ligne]. [http://orientation.qc.ca/files/Guide_OCCOQ_OFGJ_250214.pdf].

QUÉBEC (2015). *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales : RLRQ, c. 0-7.2, à jour au 1^{er} avril 2018*, [En ligne]. [www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/0-7.2] [Consulté le 9 avril 2018].

QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ, c. E-20.1, à jour au 20 mars 2012*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.

RICHARD, Claude, et Marie-Thérèse LUSSIER (2016). *La communication professionnelle en santé : manuel + édition en ligne, étudiant (12 mois)*, 2^e éd., [s. l.], ERPI, 880 p.

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

