

PLAN D'ACTION À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2022

BILAN 2020-2021

NOVEMBRE 2021

Table des matières

INTRODUCTION	1
Portrait de l'organisation.....	2
Mission.....	2
Engagement du Ministère à réduire les obstacles d'accessibilité aux services.....	2
BILAN DU PLAN D'ACTION À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES AU 31 MARS 2021	3
Nouvelles mesures du Plan d'action à l'intention des personnes handicapées pour l'année 2021-2022	13
Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	14
Diffusion du bilan du Plan d'action.....	15
Mise en œuvre du Plan d'action.....	15

INTRODUCTION

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, chapitre E-20.1) prévoit que chaque ministère ou organisme public qui emploie au moins 50 personnes, ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants, adopte un plan d'action ciblant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Ce plan doit décrire les mesures qui ont été 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. Le ministère de la Culture et des Communications présente le bilan de l'année 2020-2021 de son huitième Plan d'action à l'intention des personnes handicapées, lequel couvre les années 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022. Ce plan est rendu public sur le site Web ministériel et celui de l'Office des personnes handicapées du Québec. Bien que le Plan d'action soit triennal, un bilan est réalisé annuellement. Celui-ci a été dressé par un comité de travail composé de représentants des unités administratives internes engagées dans la mise en œuvre des mesures prévues au Plan d'action. Voici donc le bilan des mesures du Plan d'action en date du 31 mars 2021. Toutefois, il est à noter que le contexte exceptionnel lié à la pandémie de COVID-19 a affecté les résultats de certaines mesures du Plan d'action.

Toute demande d'information, tout commentaire ou toute suggestion concernant le Plan d'action ou les services offerts par le Ministère aux personnes handicapées peuvent être adressés à la personne suivante :

Madame Patricia Pelletier

225, Grande Allée Est

Québec (Québec) G1R 5G5

Téléphone : 1 418 644-4545

Sans frais : 1 877 644-4545

Courriel : patricia.pelletier@mcc.gouv.qc.ca

Pour les personnes malentendantes (ATS)

Sans frais : 1 800 361-9596

Portrait de l'organisation

Le Ministère emploie 371 personnes. Il comprend 1 siège social, 8 directions régionales offrant leurs services aux 17 régions administratives du Québec et le Centre de conservation du Québec. Ses installations sont situées aux adresses suivantes :

225, Grande Allée Est, Québec (Québec) G1R 5G5 (siège social).
337, rue Moreault, RC, bureau 12, Rimouski (Québec) G5L 1P4
202, rue Jacques-Cartier Est, Saguenay (Québec) G7H 6R8
100, rue Laviolette, bureau 315, Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
225, rue Frontenac, bureau 410, Sherbrooke (Québec) J1H 1K1
1435, rue de Bleury, bureau 800, Montréal (Québec) H3A 2H7
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 4.140, Gatineau (Québec) J8X 4C2

145, avenue Québec, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6M8
146, avenue de Grand-Pré, Bonaventure (Québec) G0C 1E0
300, rue Sicard, bureau 200, Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3X5
625, boulevard Laflèche, bureau 1.806, Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
51, rue du Mont-Marie, Lévis (Québec) G6V 0C3
125, boulevard Sainte-Foy, bureau 102, Longueuil (Québec) J4J 1W7
1825, rue Semple, Québec (Québec) G1N 4B7 (Centre de conservation du Québec)

Mission

La mission du Ministère est de contribuer à l'affirmation de l'identité et de la vitalité culturelles québécoises, de favoriser l'accès et la participation des citoyennes et des citoyens à la vie culturelle et de susciter le développement des communications.

Engagement du Ministère à réduire les obstacles d'accessibilité aux services

Dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, mise à jour en novembre 2018, le Ministère s'engage à offrir aux personnes handicapées un accès à ses bureaux, à des ressources spécialisées et à des outils de communication adaptés à leurs besoins.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES AU 31 MARS 2021

Obstacle	Objectif	Mesure et ressource	Indicateur de résultat	Responsable	Résultat ou état de réalisation au 31 mars 2021	2021-2022 Suite à donner
1. Accessibilité limitée aux lieux culturels	1.1 Harmoniser les pratiques d'accompagnement collectif ou individuel des personnes handicapées.	1.1-1 Participer aux travaux du comité interministériel de suivi de la Carte accompagnement loisir.	Nombre de participations aux rencontres du comité, s'il y a lieu	Direction des politiques et de la prospective	Le Ministère a participé aux rencontres du comité interministériel de suivi de la Carte accompagnement loisir.	Reconduction Une rencontre a eu lieu le 27 mai 2021 et le 28 octobre 2021.
2. Accès limité aux expositions et aux activités proposées par les institutions muséales	2.1 Favoriser une muséographie universellement accessible dans toutes les régions du Québec.	2.1-1 Reconduire la prise en compte de l'accessibilité universelle dans la procédure d'agrément des institutions muséales qui est renouvelée annuellement.	Mise à jour de la répartition des institutions muséales qui déposent une demande d'agrément, par région, selon leur niveau d'accessibilité	Direction des politiques et de la prospective	Aucune nouvelle institution muséale agréée en 2020-2021.	Reconduction
		2.1-2 Encourager les institutions à faciliter davantage leur accès aux personnes handicapées.	Transmission de l'information à l'organisme Kéroul en vue de bonifier sa base de données	Direction des programmes	Dans le formulaire d'agrément pour les institutions muséales, à la question : « Le ou les bâtiments abritant l'institution muséale sont-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite? », 65 institutions muséales sur 147 ont répondu « En totalité » et 75 sur 147 « En partie ». Seulement 7 ont répondu « pas du tout ».	Reconduction

	2.2 Favoriser une muséographie universellement accessible.	2.2-1 Encourager les institutions à inclure les personnes handicapées dans les publics visés.	Note ajoutée à l'Appel de projets pour le soutien des expositions permanentes et itinérantes pour sensibiliser les institutions muséales aux publics handicapés dans la conception de l'exposition permanente ou itinérante	Direction des programmes	Appel de projets pour le soutien des expositions permanentes et itinérantes : au 31 mars 2021, le cadre normatif était en renouvellement auprès du Conseil du trésor.	La note sera ajoutée à la convention d'aide financière à intervenir entre le Ministère et le bénéficiaire de l'Appel de projets.
			Note ajoutée dans l'intitulé de l'Appel de projets pour le soutien à la concertation et à l'innovation des institutions muséales pour sensibiliser ces dernières aux publics handicapés	Direction des programmes	Une note a été ajoutée dans l'intitulé de la mesure de concertation pour sensibiliser les institutions muséales aux publics handicapés.	Pas d'ouverture prévue de l'Appel de projets pour la concertation et l'innovation des institutions muséales.
			Information diffusée sur demande concernant les actions à mener pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux œuvres (conservation préventive)	Direction des programmes	Sur demande	Reconduction
3. Accessibilité limitée des personnes handicapées aux loisirs culturels	3.1 Améliorer l'accessibilité aux loisirs culturels.	3.1-1 Soutenir financièrement Kéroul pour la réalisation d'activités d'information, de formation et de représentation au bénéfice des personnes handicapées.	Financement accordé	Direction des programmes	Le Ministère soutient financièrement Kéroul dans la réalisation de certaines activités d'information, de formation et de représentation au bénéfice des personnes handicapées.	Reconduction

	3.2 Saisir les occasions créées par les réseaux existants dont les activités s'adressent aux personnes handicapées, et ce, en dehors des écoles et des lieux culturels traditionnels.	3.2-1 Développer de nouveaux partenariats en loisir culturel dans des réseaux s'adressant à des personnes handicapées en dehors des écoles et des lieux culturels traditionnels.	Financement accordé	Direction des programmes	Soutien financier du Ministère de 20 000 \$ à l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées pour le projet Programmation inclusive en loisir culturel : – création d'une nouvelle offre de formation sur les concepts de la programmation inclusive en loisir culturel; – ateliers d'appropriation sur une base sectorielle d'activités créées pour favoriser la participation active des participants, favoriser la création de partenariats, en plus de permettre la présentation d'outils concrets et de pratiques structurantes applicables dans leur milieu.	Non-reconduction pour l'année 2021-2022. L'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées a mis en œuvre son projet financé à la fin de l'année 2020-2021. Le projet est en cours de réalisation.
4. Présence limitée des personnes handicapées dans les jurys de pairs ou les comités d'évaluation	4.1 Favoriser la présence de personnes handicapées dans les comités d'évaluation.	4.1-1 Sensibiliser les associations du secteur des arts visuels et des métiers d'art au fait que le Ministère souhaite que les artistes handicapés soient représentés aux comités d'évaluation d'intégration des arts à l'architecture.	Sensibilisation faite auprès des secrétaires des jurys	Direction des programmes	La sensibilisation s'est poursuivie.	Reconduction

5. Manque d'information au Ministère sur les pratiques culturelles des personnes handicapées	5.1 Améliorer les connaissances du Ministère sur les pratiques culturelles des personnes handicapées pour sensibiliser les organismes culturels qu'elles visitent.	5.1-1 Analyser les données de l'Enquête sociale générale (volet Emploi du temps) de 2016, pour comparer le temps consacré aux pratiques culturelles des personnes handicapées à celui des personnes non handicapées.	Analyse réalisée pour déterminer les différences dans les pratiques culturelles entre les deux groupes	Direction des politiques et de la prospective	L'analyse n'a pas été réalisée en raison des bouleversements causés par la pandémie.	Non-reconduction
6. Accessibilité physique limitée dans certains lieux culturels que le Ministère soutient dans le cadre du programme Aide aux immobilisations	6.1 Soutenir l'amélioration de l'accessibilité universelle des lieux culturels par le programme.	6.1-1 Donner un soutien financier aux projets qui comprennent une amélioration de l'accessibilité universelle aux lieux culturels.	Pourcentage des projets annoncés qui comprennent une amélioration de l'accessibilité universelle	Direction des immobilisations	54 projets d'infrastructure culturelle ont été annoncés. De ce nombre, 13 comprenaient une amélioration de l'accessibilité universelle, soit 24 %. Ces données comprennent uniquement le programme Aide aux immobilisations. Le programme Aide au développement des infrastructures culturelles suivra en 2021-2022.	Reconduction
	6.2 Accroître la visibilité de l'admissibilité des dépenses liées à la mise aux normes et à l'amélioration de l'accessibilité universelle dans le programme Aide aux immobilisations	6.2-1 Mettre en lumière que les dépenses immobilières liées à l'accessibilité universelle sont admissibles à une subvention dans le cadre du programme.	Lorsqu'un document s'adressant à la population ou aux professionnels en immobilisations est produit ou mis à jour par la Direction des immobilisations, s'assurer que l'admissibilité de cette dépense est nommée. Dans la négative, corriger la situation. Nombre de documents produits et mis à jour durant l'année	Direction des immobilisations	6 documents ont été créés, dont 1 programme d'aide financière qui soutient notamment l'accessibilité universelle. De ce nombre, 4 documents comprennent 1 mention de l'accessibilité universelle. 2 documents ont été mis à jour, dont 1 mentionne l'accessibilité universelle.	Reconduction

	et les documents qui en découlent.		Nombre de documents créés dans la période Nombre de documents dont la mention a été ajoutée dans la période			
	6.3 Augmenter l'accessibilité des personnes handicapées à certains bâtiments et lieux publics.	6.3-1 Exprimer que la qualité en architecture passe par des mesures permettant au plus grand nombre possible de personnes d'accéder aux bâtiments et aux lieux dans la Stratégie québécoise de l'architecture.	Assurer la présence d'une expertise en matière d'accessibilité universelle au comité consultatif dans le cadre de l'élaboration de la Stratégie québécoise de l'architecture Spécifier que l'adoption de pratiques exemplaires dans les projets d'architecture menés par l'État inclut l'aménagement accessible Formuler des exigences ou des incitatifs en ce sens dans les projets subventionnés par l'État Liste des membres du comité consultatif Texte de la Stratégie québécoise de l'architecture	Direction des politiques et de l'évaluation patrimoniale	Reporté à 2022-2023, car la Stratégie a été reportée à 2022-2023. Par contre, dans le cadre de l'élaboration de la Stratégie, Sophie Lanctôt, directrice générale de la Société Logique, et André Leclerc, président-directeur général et fondateur de KÉROUL, avaient été nommés au comité à titre d'experts en accessibilité universelle.	Non-reconduction
7. Accessibilité limitée aux sites Web ministériels et des unités administratives du Ministère	7.1 Continuer d'améliorer l'accessibilité des sites Web selon les recommandations gouvernementales.	7.1-1 S'assurer que la modification des sites Web existants, notamment par l'ajout de contenu, se fait selon les normes gouvernementales.	S'assurer en tout temps de respecter les règles de la rédaction Web et les balises HTML appropriées	Direction des technologies de l'information et de la gestion documentaire Direction des communications et des affaires publiques	Aucun changement. En continu.	Reconduction

		7.1-2 Poursuivre l'ajout de métadonnées aux documents téléchargeables et ajouter les coordonnées de l'assistance à la clientèle du Ministère.	Nombre de documents téléchargeables accessibles Coordonnées de l'assistance à la clientèle du Ministère visible sur le site Web	Direction des technologies de l'information et de la gestion documentaire Direction des communications et des affaires publiques	Tous les documents à déposer sont envoyés à l'équipe Web de la DCAP et doivent être accompagnés d'une fiche de métadonnées. Dans la dernière année, c'est environ 20 documents accessibles qui ont été mis en ligne (et c'est sans compter toutes les demandes d'accès à l'information).	Reconduction
		7.1-3 Poursuivre la transcription et le sous-titrage du contenu multimédia produit par le Ministère.	Nombre de contenus multimédias accessibles	Direction des technologies de l'information et de la gestion documentaire Direction des communications et des affaires publiques	Toutes nos vidéos mises en ligne sur la plateforme YouTube (20 au total) contiennent le sous-titrage et la transcription.	Reconduction
	7.2 Assurer la formation continue sur les connaissances en matière d'accessibilité.	7.2-1 Participer aux ateliers de perfectionnement ou acquérir de la formation sur l'accessibilité du Web.	Nombre de participations aux formations sur l'accessibilité du Web	Direction des technologies de l'information et de la gestion documentaire Direction des communications et des affaires publiques	Dans l'équipe Web de la DCAP, 1 ressource a suivi une formation de plusieurs jours pour approfondir ses connaissances. À la DTIGD, le transfert de connaissances se fait en continu.	Reconduction

8. Accessibilité limitée aux applications Web ministérielles et des unités administratives du Ministère	8.1 Respecter les normes gouvernementales d'accessibilité dans les nouveaux développements des applications Web.	8.1-1 Respecter le plus possible les principes de base d'accessibilité pour les nouveaux développements faits dans les applications Web du Ministère. Prendre en compte le respect des normes d'accessibilité dans les différents biens à livrer et les appels d'offres.	Nombre d'appels d'offres ou de projets de développement Web prenant en compte les normes d'accessibilité	Direction des technologies de l'information et de la gestion documentaire	Il n'y a pas de nouveaux développements qui ont été réalisés. Tous les sites Web existants continuent de répondre aux normes.	Reconduction
		8.1-2 Poursuivre l'adaptation des formulaires Web liés aux demandes d'aide financière. Adapter tout nouveau formulaire ou tout formulaire ayant été modifié.	Nombre de formulaires adaptés	Direction des communications et des affaires publiques	Plus de 12 formulaires ont été créés. Les mandats ont tous été confiés à la firme Accessibilité Québec pour respecter les normes.	Reconduction
9. Manque de connaissances du personnel responsable de l'aménagement concernant l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées	9.1 Former le personnel responsable de l'aménagement des locaux en ce qui a trait à l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées.	9.1-1 Grâce à une formation donnée aux personnes responsables de l'aménagement des locaux par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Administration provinciale, améliorer les connaissances sur l'ajustement ergonomique des postes de travail des personnes handicapées.	Pourcentage du personnel responsable de l'aménagement des locaux qui a reçu la formation et nombre de postes de travail qui ont été adaptés, s'il y a lieu	Direction des ressources financières et matérielles	25 % du personnel responsable de l'aménagement des locaux a reçu une formation en ce qui a trait à l'adaptation des postes de travail des personnes handicapées. La formation sera offerte aux ressources au cours de l'année. Aucun poste de travail n'a été adapté au cours de la dernière année. Les locaux sont présentement à faible occupation en raison de la pandémie.	Reconduction

10. Manque de connaissances du personnel du Ministère quant aux personnes handicapées	10.1 Sensibiliser le personnel du Ministère aux différents aspects des besoins des personnes handicapées.	10.1-1 À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, sensibiliser le personnel au moyen de messages dans l'intranet.	Publication de messages dans l'intranet Transmettre les capsules d'autoformation sur notre site Web et à nos organismes	Direction des communications et des affaires publiques	2 rubriques de type Saviez-vous que et 1 manchette ont été publiées dans l'intranet.	Reconduction
11. Accessibilité restreinte à certains locaux du Ministère	11.1 Favoriser l'accessibilité universelle des locaux occupés par le Ministère.	11.1-1 Faire les démarches nécessaires auprès de la Société québécoise des infrastructures (SQI) pour que les situations jugées problématiques soient corrigées lorsqu'elles sont relevées par la Direction des ressources financières et matérielles ou rapportées par le personnel ou la clientèle du Ministère.	Nombre de constats de non-conformité transmis à la SQI et de relances écrites, et réalisation des travaux	Direction des ressources financières et matérielles	Aucune relance écrite ni aucun constat de non-conformité transmis à la SQI.	Reconduction
		11.1-2 Lors de la relocalisation d'une direction régionale ou autre, collaborer avec la SQI pour s'assurer que les nouveaux locaux sont conformes aux normes de conception sans obstacle du <i>Code de construction (Loi sur le bâtiment, RLRQ, c. B-1.1, r. 2)</i> .	Nombre de modifications faites dans les locaux du Ministère pour respecter les principes d'accessibilité universelle	Direction des ressources financières et matérielles	Aucun déménagement ni travail majeur n'ont été réalisés au cours de la dernière année qui aurait pu affecter les normes de conception sans obstacle. Les projets sont suspendus en raison de la pandémie.	Reconduction
12. Manque de connaissances du personnel du Ministère quant à l'approvisionnement en biens et en services accessibles	12.1 Améliorer et mettre à jour les connaissances du personnel concerné du Ministère quant aux ressources disponibles pour l'approvisionnement	12.1-1 Offrir annuellement la formation présentée par le Conseil québécois des entreprises adaptées aux nouveaux employés du Ministère qui sont responsables des acquisitions de biens et de services.	Pourcentage de nouveaux employés responsables des acquisitions de biens et de services qui ont participé à la formation Nombre d'acquisitions réalisées annuellement auprès	Direction des ressources financières et matérielles	Compte tenu de la pandémie, il n'a pas été jugé opportun de faire appel au Conseil québécois des entreprises adaptées en vue d'une formation au cours de 2020-2021.	Non-reconduction

	en biens et en services accessibles.		d'entreprises adaptées, s'il y a lieu		De plus, les responsables des acquisitions en poste connaissent bien la Politique administrative sur la gestion des contrats qui comprend un principe favorisant le recours aux services d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises adaptées. Pour cette raison, la mesure ne sera pas maintenue.	
13. Absence de mesures d'urgence prenant en compte les personnes handicapées dans certaines directions régionales du Ministère	13.1 Améliorer la connaissance du personnel de ces directions sur les mesures d'urgence, y compris pour les personnes ayant besoin d'accompagnement.	13.1-1 Inclure dans les plans d'urgence des mesures qui prennent en compte les personnes handicapées.	Faire des rappels pour tenir compte des personnes handicapées et en informer les personnes handicapées.	Direction des ressources financières et matérielles	L'ensemble des plans des mesures d'urgence sous notre responsabilité prennent en compte les personnes handicapées.	Reconduction
		13.1-2 Transmettre les informations relatives aux procédures à suivre en cas d'urgence à toute personne handicapée à son arrivée en poste, ainsi qu'aux accompagnateurs désignés et à leur remplaçant.	Nombre de rencontres ou de courriels d'information transmis, s'il y a lieu	Direction des ressources financières et matérielles	Aucune rencontre ni aucun courriel d'information transmis. Faible taux d'occupation en raison de la pandémie.	Reconduction
14. Absence d'échange d'information entre le responsable du Plan d'action au	14.1 Favoriser l'échange d'information entre toutes les directions du Ministère et avec	14.1-1 Garder à jour la liste des répondants des directions du Ministère et du Centre de conservation du Québec.	Liste mise à jour périodiquement	Direction des politiques et de la prospective	La dernière mise à jour date du 19 juillet 2019. La mesure n'a pas été réalisée.	Reconduction

Ministère et les directions régionales, de même qu'avec le Centre de conservation du Québec, quant aux actions réalisées à l'égard des personnes handicapées	le Centre de conservation du Québec, et faire de la sensibilisation.					
--	--	--	--	--	--	--

Nouvelles mesures du Plan d'action à l'intention des personnes handicapées pour l'année 2021-2022

Obstacle	Objectif	Mesure et ressource	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
1. Accessibilité limitée aux lieux culturels	1.1 Harmoniser les pratiques d'accompagnement collectif ou individuel des personnes handicapées.	1.1-2 Faire la promotion de la nouvelle Carte accompagnement loisir auprès de nos organismes et sociétés d'État.	Courriels transmis à nos organismes et sociétés d'État, affichage sur l'intranet et sur le site Web du Ministère	Direction des politiques et de la prospective	31 mars 2022
10. Manque de connaissances du personnel du Ministère quant aux personnes handicapées	10.1 Sensibiliser le personnel du Ministère aux différents aspects des besoins des personnes handicapées.	10.1-2 Afficher les différentes journées et semaines en lien avec les personnes présentant un handicap et la santé mentale.	Publication de messages dans l'intranet du Ministère	Direction des communications et des affaires publiques	31 mars 2022
15. Absence de connaissances sur l'élaboration du Plan d'action à l'intention des personnes handicapées.	15.1 Participer à des formations sur l'élaboration du prochain Plan d'action à l'intention des personnes handicapées et de la politique sur les documents.	15.1-2 Participer à des formations offertes par l'Office des personnes handicapées du Québec.	1- Formation à l'automne 2021 sur le Plan d'action	Direction des politiques et de la prospective Direction des communications et des affaires publiques	31 mars 2022
			2- Formation en février 2022 sur l'article 26.5 de la Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées		
			3- Formation sur le décret en juin 2021		

Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

La politique gouvernementale intitulée L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, à laquelle sont assujettis les ministères et les organismes publics, contient deux orientations : l'obligation d'accommodement et une démarche proactive pour rendre accessibles les documents et les services offerts au public.

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES			
BILAN DES DEMANDES ET DES PLAINTES REÇUES ENTRE 2020 ET 2021			
Objectif	Mesure	Nombre de demandes en date du 31 mars 2021	Nombre de plaintes en date du 31 mars 2021
Accès aux documents et aux services offerts au public	Fournir à toute personne qui le demande un document dans le format de son choix.	0	0
	Offrir à toute personne qui le demande une assistance lui permettant d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service.	0	0
	Offrir des services dans des locaux qui sont physiquement accessibles (toutes les installations).	0	0
	Répondre aux besoins de la population ayant recours à des services d'interprètes qualifiés (gestuels, oralistes, etc.).	0	0
Communication donnant accès à un document ou à un service	Adapter les modes de communication (par téléphone, en personne ou électronique) lorsqu'une personne handicapée le demande.	0	0

Diffusion du bilan du Plan d'action

Le bilan du Plan d'action à l'intention des personnes handicapées sera rendu public par l'entremise d'une mise en ligne sur les sites Web du Ministère et de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ces dispositions sont conformes à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le Ministère invite les lectrices et les lecteurs à consulter ce plan d'action en ligne plutôt que de l'imprimer.

Mise en œuvre du Plan d'action

Le comité de travail responsable du Plan d'action se réunira à l'hiver 2022 pour faire état de l'avancement des mesures adoptées dans ce plan et, s'il y a lieu, des contraintes à leur réalisation.

