

---

Évaluation du plan d'action 2008-2009  
de l'Office des personnes handicapées  
du Québec à l'égard  
des personnes handicapées

---

**Avril 2009**

## RÉDACTION

Christian Guay  
Conseiller à l'évaluation et à la recherche  
Service de l'évaluation de l'intégration sociale  
et de la recherche

Sous la supervision de

Isabelle Émond  
Chef du Service de l'évaluation de l'intégration  
sociale et de la recherche

## Approbation

Conseil d'administration lors de sa séance  
des 5 et 6 mai 2009

## LE

21 avril 2009

## MISE EN PAGE

Monique Duchesneau

## RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

GUAY, Christian (2009). *Évaluation du plan d'action 2008-2009 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées*, Drummondville, Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, Office des personnes handicapées du Québec, 32 p.

*Ce document est disponible en médias adaptés  
sur demande.*

O:\DREC\Secretariat - SER\DOCUMENT-SER\1\25\_Éval Plan  
d\_action Office 2008-2009.doc

N/D 2371-05-05

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>1. ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE.....</b>	<b>3</b>
1.1    RAPPEL DES OBJECTIFS .....	3
1.2    BILAN DES MESURES MISES EN ŒUVRE ET RÉSULTATS .....	3
1.3    RECOMMANDATIONS .....	4
<b>2. ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION .....</b>	<b>5</b>
2.1    RAPPEL DES OBJECTIFS .....	5
2.2    BILAN DES MESURES MISES EN ŒUVRE ET RÉSULTATS .....	5
2.3    RECOMMANDATIONS .....	8
<b>3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....</b>	<b>11</b>
3.1    RAPPEL DES OBJECTIFS .....	11
3.2    BILAN DES MESURES MISES EN ŒUVRE ET RÉSULTATS .....	12
3.3    RECOMMANDATIONS .....	17
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE — SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION DU PLAN D'ACTION 2008-2009 DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES .....</b>	<b>23</b>



## INTRODUCTION

Depuis la sanction de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi), chaque ministère et organisme public, qui emploie au moins 50 personnes, doit élaborer, adopter et rendre public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité relevant de leurs attributions. L'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office), étant soumis à la Loi, doit lui aussi produire annuellement un plan d'action et le rendre public. S'agissant du quatrième plan d'action produit, c'est dans un esprit de continuité que le plan d'action 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées de l'Office a été élaboré.

Le présent rapport d'évaluation fait un rappel des objectifs du plan d'action 2008-2009 de l'Office en les reliant aux obstacles identifiés tout en présentant un bilan des mesures mises en œuvre au cours de l'année. Enfin, les résultats atteints sont présentés en fonction de chacun des objectifs et des recommandations sont émises. Ces recommandations visent à maintenir ou à modifier les objectifs identifiés au plan d'action 2009-2010 approuvé par le Conseil d'administration lors de la séance du 6 mars 2009 (résolution 1571). Il est entendu que ce plan pourrait être revu en cours d'année, notamment en fonction du présent rapport d'évaluation. Suivant le même découpage que le plan d'action lui-même, ce rapport aborde les mesures à l'égard de la mission générale, des services à la population et comme gestionnaire d'un organisme public.



## 1. ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE

### 1.1 Rappel des objectifs

Les trois objectifs identifiés dans le plan d'action concernant les actions à poser à l'égard de la mission générale de l'Office sont les suivants :

L'objectif 1.1 : Estimer le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées;

L'objectif 2.1 : Déposer au ministre responsable un premier Plan global de mise en œuvre (PGMO) de la proposition de politique *À part entière*;

L'objectif 2.2 : Mettre en œuvre les engagements de l'Office prévus au PGMO à compter de 2008-2009.

### 1.2 Bilan des mesures mises en œuvre et résultats

L'objectif 1.1, *Estimer le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées*, réfère au *manque d'information de l'Office concernant le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées* (obstacle 1). L'élimination de cet obstacle permettra à l'Office de mieux cibler la campagne de promotion de la proposition de politique *À part entière* et des enjeux qu'elle met de l'avant.

Étant donné les délais d'adoption de la proposition de politique, le sondage qui devait répondre à cet objectif a dû être retardé, tout comme l'ensemble des activités liées à la diffusion de la proposition de politique *À part entière*. Cet objectif n'a donc pu être

atteint.

L'objectif 2.1, *Déposer au ministre responsable un premier Plan global de mise en œuvre de la proposition de politique À part entière*, réfère à l'obstacle numéro 2, *absence d'actions concertées et planifiées au regard de la mise en œuvre de la proposition de politique À part entière*.

En concertation avec 28 ministères et organismes, plus de 420 engagements ont pu être inscrits au PGMO. Tel que prévu, le PGMO a été déposé au ministre responsable de l'application de la Loi le 30 juin 2008. L'objectif 2.1 est donc atteint.

L'objectif 2.2, *Mettre en œuvre les engagements de l'Office prévus au PGMO à compter de 2008-2009*, réfère lui aussi à l'obstacle numéro 2. À la suite du dépôt du PGMO, plusieurs moyens liés aux engagements devaient être mis en œuvre dès l'adoption de la politique, soit au cours de l'année financière 2008-2009.

Malgré les délais d'adoption de la proposition de politique mentionnés précédemment, la mise en œuvre de plusieurs engagements de l'Office est amorcée. Sur les 39 engagements de l'Office au PGMO, 17 d'entre eux sont en cours de réalisation (44 %). L'objectif 2.2 est donc atteint.

### 1.3 Recommandations

Étant donné que la non réalisation de la mesure liée à l'objectif 1.1 est attribuable aux délais d'adoption de la proposition de politique *À part entière*, il est recommandé d'inscrire la réalisation du sondage au plan d'action 2009-2010. Les objectifs 2.1 et 2.2 sont atteints.

## 2. ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION

### 2.1 Rappel des objectifs

Les objectifs à l'égard des services à la population sont :

L'objectif 3.1 : Améliorer les outils de formation en communications adaptées destinés au personnel de l'Office appelé à être en interrelation avec la clientèle;

L'objectif 4.1 : Augmenter la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office;

L'objectif 5.1 : Rendre disponible annuellement un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil qui inclut un mécanisme assurant une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle;

L'objectif 5.2 : Rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi;

L'objectif 5.3 : Mettre en œuvre un cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille s'adressant à l'Office afin que celles qui le requièrent bénéficient d'un suivi à cet égard.

### 2.2 Bilan des mesures mises en œuvre et résultats

L'objectif 3.1, *Améliorer les outils de formation en communications adaptées destinés au personnel de l'Office appelé à être en interrelation avec la clientèle*, réfère au manque d'outils de formation en communications adaptées en vue d'augmenter le

*niveau de connaissance du personnel de l'Office appelé à être en interrelation avec la clientèle (obstacle numéro 3). La mesure retenue pour atteindre cet objectif concerne l'élaboration d'un plan de formation qui devait comporter deux volets : une formation de base donnée à chaque nouvel employé dont la fonction est ciblée et une formation plus élaborée destinée au personnel plus expérimenté dans l'exercice de fonctions ciblées.*

Le 17 avril 2008, une session de formation sur les communications adaptées a été donnée par Handidactis aux nouveaux employés et au personnel de soutien. Une évaluation de la formation a été réalisée, et il en est ressorti que celle-ci ne répondait pas aux besoins des employés professionnels expérimentés.

Le but de la formation était de s'assurer que le personnel de l'Office, plus particulièrement le nouveau personnel, soit sensibilisé aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées afin qu'il connaisse bien les différents moyens de communication à privilégier. Une deuxième session de formation a été offerte le 25 mars 2009 après quelques ajustements. Il a été convenu qu'une autre formation sera élaborée par le Module formation de la Direction du partenariat et de l'intervention individuelle de l'Office pour le personnel professionnel expérimenté.

*L'objectif 4.1, Augmenter la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office, réfère à l'obstacle numéro 4, Insuffisance de documents vidéo accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possibles au Centre de documentation de l'Office. La mesure retenue consiste à appliquer la politique d'achat en prêtant attention à l'acquisition de documents vidéo sous-titrés, encodés ou en Langue des signes québécoise (LSQ), lorsque disponibles.*

La mise à jour de la politique d'acquisition et de développement de la collection, effectuée au cours de l'année financière 2007-2008, a permis au Centre de documentation d'accroître la proportion d'acquisition de documents vidéo ou DVD

adaptés à 52 % pour l'année 2008-2009. Plus précisément, sur 50 documents vidéo acquis en cours d'année, 26 avaient un format adapté aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition. Rappelons que la proportion était de 36 % en 2007-2008 et de 31 % en 2006-2007.

L'objectif 5.1, *Rendre disponible annuellement un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil, qui inclut un mécanisme assurant une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle*, réfère à l'obstacle numéro 5, soit l'*Absence d'une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevée dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle*. La mesure retenue pour atteindre cet objectif consiste à modifier le système de gestion des dossiers (SGD) pour produire le rapport faisant état d'une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle.

Les travaux visant la modification du SGD avancent à bon rythme, mais d'importants changements sur le plan informatique obligent à revoir les échéanciers. Un rapport faisant état des travaux réalisés en vue d'identifier les principaux obstacles à la participation sociale de la clientèle du Service de soutien à la personne de l'Office est également en voie de finalisation. Le dépôt de ce rapport est prévu pour le printemps 2009.

L'objectif 5.2 est aussi un des engagements de l'Office à la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (ci-après la Stratégie nationale) et concernait la *publication d'un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi*. Cet engagement répond à l'objectif 5 du plan d'action et réfère à l'action 60 de la Stratégie nationale.

La mesure retenue pour atteindre l'objectif 5.2 consistait à compiler les données du SGD en matière d'emploi et les rendre disponibles sous forme de rapport. Un *Rapport annuel des demandes reçues au Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec : données sur l'emploi* a donc été déposé le 23 janvier dernier.

L'objectif 5.3, *Mettre en œuvre un cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille s'adressant à l'Office afin que celles qui le requièrent bénéficient d'un suivi à cet égard*, réfère à l'objectif numéro 5. La mesure visant à atteindre l'objectif consiste dans un premier temps à compléter l'élaboration du cadre de référence.

Au 31 mars 2009, les travaux visant l'élaboration du cadre de référence sont complétés à 80 %. L'échéancier est reporté au 1<sup>er</sup> juin 2009.

## 2.3 Recommandations

L'objectif 3.1 visant à développer une formation en communications adaptées pour l'ensemble du personnel de l'Office a été partiellement atteint. Il est recommandé de modifier l'objectif au plan d'action 2009-2010 pour ne retenir que la formation dédiée au personnel professionnel expérimenté.

Il est indéniable que l'objectif 4.1 concernant l'accessibilité des documents vidéo ou DVD aux personnes ayant une déficience auditive a été atteint, mais étant donné que l'Office a le souci d'offrir et de maintenir un service accessible à tous ses utilisateurs, il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010.

L'objectif 5.1 visant à assurer une lecture globale et systématique des obstacles relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle est récurrent dans le sens où cette lecture se fera annuellement. De la même manière et parce qu'il n'y a pas eu de rapport déposé, il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010.

L'objectif 5.2 a été atteint (action 60 de la Stratégie nationale). Il s'agit ici aussi d'un engagement récurrent de l'Office, c'est-à-dire que la production du rapport devra se faire annuellement. Dans un tel contexte, il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010.

L'objectif 5.3 visant à élaborer un cadre de référence sur le recours au plan de service sera finalisé au cours du mois de juin 2009. Il est donc recommandé ici de mettre en œuvre le cadre de référence tel que prévu au plan d'action 2009-2010.



### 3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

#### 3.1 Rappel des objectifs

Les objectifs liés aux actions posées comme gestionnaire d'un organisme public sont au nombre de huit :

L'objectif 6.1 : Augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %.

L'objectif 6.2 : Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office.

L'objectif 7.1 : Réduire les difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien.

L'objectif 8.1 : Rendre l'intranet plus accessible aux membres du personnel de l'Office ayant une incapacité visuelle.

L'objectif 9.1 : Poursuivre le processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office.

L'objectif 10.1 : Identifier, dans chaque région du Québec, des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions.

L'objectif 11.1 : S'assurer que le personnel du siège social de l'Office connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement.

L'objectif 11.2 : S'assurer que le personnel des bureaux de l'Office en région connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement.

### 3.2 Bilan des mesures mises en œuvre et résultats

L'objectif 6.1, *Augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %* et l'objectif 6.2, *Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office*, réfèrent tous deux à l'obstacle numéro 6, *Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché, dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats.*

Les mesures qui en découlent (4) contribuent à l'atteinte de l'un ou l'autre objectif. Il s'agissait, lors de l'utilisation des listes de déclaration d'aptitudes (LDA), de cibler et de contacter le maximum de personnes handicapées en leur offrant la possibilité d'être candidates pour des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans les régions d'intérêt qu'elles ont indiquées. Aussi, on devait cibler et formuler les demandes de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) dans la perspective d'embaucher les personnes ayant réussi leur stage. Enfin, on devait renforcer les représentations auprès du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) afin de le sensibiliser à publiciser davantage, auprès des personnes handicapées, leur appel de candidatures lors de la tenue de concours de recrutement « grand public ». Enfin, une recension des canaux de diffusion, utilisés par le Centre des services partagés du Québec (CSPQ) lors de la tenue de concours de recrutement grand public, devait être réalisée.

Selon les données administratives du Service des ressources humaines de l'Office, on compte, au 31 mars 2009, 9 % de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office. Les LDA ont été utilisées pour la dotation des 17 postes occasionnels. En tout, 1693 appels ont été logés et 146 personnes handicapées ont été contactées. La

candidature de 12 des personnes handicapées contactées ayant manifesté de l'intérêt a été soumise aux gestionnaires (une personne s'est désistée). Malgré une cible de 11 % et des efforts considérables pour l'atteindre, le taux actuel de 9 % est maintenu depuis 2 ans.

Parmi les 34 nouvelles embauches, on compte 3 % de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009, 7 occasionnels ont été titularisés sur un poste régulier, 17 occasionnels ont été embauchés de même que 5 étudiants stagiaires. De ce nombre, une seule personne handicapée a été embauchée sur un emploi étudiant. L'Office a par ailleurs formulé 3 demandes de stage dans le cadre du programme PDEIPH. Les 3 demandes ont été acceptées, 3 stages ont été accordés, et un stagiaire a démissionné en cours de stage.

Aucune activité de sensibilisation n'a cependant été effectuée auprès du SCT. Cependant, en lieu et place de la recension des canaux de diffusion prévue au plan d'action, le SRH, dans le cadre d'un concours tenu par le CSPQ pour l'Office, a demandé à ce que soit expédié l'appel de candidatures à tous les regroupements d'organismes de promotion ainsi qu'à tous les services spécialisés de main d'œuvre.

L'objectif 7.1, *Réduire les difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien*, réfère à l'obstacle numéro 7, *Difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien (organisation du travail, adaptation de postes et du milieu de travail)*. Pour atteindre cet objectif, deux mesures ont été prévues, soit un suivi systématique aux six mois auprès des employés handicapés de l'Office ayant eu une adaptation de poste, et, s'il y a lieu, réviser la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail.

Au cours de l'année financière 2008-2009, 13 personnes ont eu recours à la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail. De ces personnes, et après une étude

précise des besoins de chaque personne tel que prescrit par la politique, 7 d'entre elles ont eu besoin d'une adaptation dans le cadre de leur travail. Le suivi systématique répondant à l'objectif s'est effectué par sondage en septembre 2008 et en mars 2009. Les résultats du sondage en septembre 2008, mené auprès des 13 personnes handicapées en poste ayant bénéficié d'une adaptation de poste, montrent que la totalité d'entre elles se sont déclarées satisfaites (soit 7 personnes sur 7).

Le deuxième sondage, effectué en mars 2009 auprès des mêmes personnes, fournit le même résultat, soit un taux de satisfaction de 100 % (7 personnes sur 7). Étant donné que la totalité des employés handicapés ayant bénéficié d'une adaptation dans le cadre de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office se sont déclarés satisfaits, aucune révision de la politique n'est donc prévue pour la prochaine année.

L'objectif 8.1, *Rendre l'intranet plus accessible aux membres du personnel de l'Office ayant une incapacité visuelle*, réfère à l'obstacle numéro 8. Pour répondre à cet objectif on devait évaluer le *niveau d'accessibilité de l'intranet que requièrent les employés ayant une incapacité visuelle (2A ou 3A)*.

Des rencontres individuelles avec les employés de l'Office ayant une incapacité visuelle ont eu lieu au cours de l'année. Celles-ci visaient à déterminer les besoins en matière d'accessibilité de l'intranet. Il en est ressorti que le niveau d'accessibilité 2A répond entièrement aux besoins. Une nouvelle version de l'intranet répondant à cette norme est en cours d'élaboration et devrait être mise en ligne sous peu.

L'objectif 9.1, *Poursuivre le processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office*, réfère au neuvième obstacle inscrit au plan d'action qui ciblait des *problèmes d'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne certains locaux de l'Office*. Un plan de travail, visant à améliorer l'accessibilité du siège social, est présentement mis en œuvre par la Société immobilière du Québec,

propriétaire des locaux du siège social. Les mesures visant à atteindre l'objectif réfèrent à l'application du plan de travail 2007-2008 et à l'application du plan de travail 2008-2009. L'indicateur suit la réalisation des phases complétées du plan de travail dans les temps impartis.

Le plan de travail encadrant les travaux est divisé en phases qui couvrent les années financières. La phase 1, couvrant l'année 2007-2008, comporte elle-même deux grandes étapes. En date du 31 mars 2009, la première (conception des plans, négociation des ententes budgétaires, devis et appels d'offres) a déjà été réalisée, tandis que la deuxième (réalisation des travaux d'accessibilités) doit débuter à la fin du mois de mars 2009 pour se terminer le 22 mai de la même année.

Le plan de travail 2008-2009 regroupe quant à lui les phases 2 et 3 des travaux. La phase 2 est amorcée, l'architecte mandaté a débuté des esquisses, tandis que la phase 3 a été reportée au cours de l'année financière 2009-2010.

*L'objectif 10.1, Identifier, dans chaque région du Québec des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions, réfère à l'absence de registre contenant une liste de lieux accessibles aux personnes handicapées à l'extérieur des locaux de l'Office pour la tenue de réunions et d'événements.*

À l'échéance du plan d'action évalué dans ce rapport, le registre des régions de Montréal et de Québec est fait. Une première démarche est entamée pour la région du Centre-du-Québec et une partie de la région de la Montérégie.

*L'objectif 11.1, S'assurer que le personnel du siège social de l'Office connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement, réfère au faible niveau de connaissance de l'ensemble du personnel de l'Office à l'égard des procédures d'évacuation incluant les mesures*

*concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement* (obstacle 11). Pour atteindre cet objectif, trois mesures ont été mises en œuvre, soit : rediffuser les informations pertinentes au regard des procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement; transmettre une note au personnel du siège social le sensibilisant à l'importance de connaître ces procédures et mesures et donner l'information lors de l'accueil du nouveau personnel.

Une mise à jour de l'information sur les responsables des mesures d'urgence a été distribuée à l'ensemble du personnel du siège social. Une note de sensibilisation sera transmise au personnel du siège social d'ici le 30 avril 2009, donc, au-delà de l'échéance du 31 mars de cette année. Par contre, le nouveau personnel dispose de l'information dans les pochettes d'accueil prévues à cet effet.

Un sondage, mené entre le 6 et le 9 avril 2009, auprès de l'ensemble des employés du siège social montre que 85 % d'entre eux connaissent les procédures d'évacuation et 83 % les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement. Notons que le taux de réponse est de 61 %.

L'objectif 11.2, *S'assurer que le personnel des bureaux de l'Office en région connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement*, réfère à l'obstacle numéro 11. Afin d'atteindre cet objectif, une responsabilité a été donnée aux directeurs de l'intervention collective régionale au regard de la diffusion des plans d'évacuation des édifices où se trouve le personnel qu'ils dirigent et de l'information au nouveau personnel qu'ils accueillent.

Les directeurs ont demandé au personnel de chaque bureau de l'Office en région d'inventorier l'information sur les mesures d'évacuation (coordonnateur des mesures d'évacuation, téléphone, procédure d'évacuation, liste des responsables d'étage, plan de l'étage, etc.), étant donné que pour ces bureaux, un autre ministère ou organisme est responsable de l'élaboration et de la diffusion de ces mesures. Il s'agissait, dans un

premier temps, de vérifier s'il y avait une préoccupation pour l'évacuation de personnes ayant besoin d'un accompagnement.

Les bureaux ont transmis l'information qui a été vérifiée et compilée. Un constat sera remis sous peu aux gestionnaires concernés et au comité de santé et sécurité au travail afin de prendre connaissance des lacunes et d'identifier des correctifs à apporter.

Le sondage, mené entre le 6 et le 9 avril 2009, a aussi été utilisé pour estimer le degré de connaissance des employés des régions concernant les procédures d'évacuation. Les résultats montrent que plus des trois quarts d'entre eux les connaissent (77 %), tandis qu'ils sont 71 % à savoir qu'il y a aussi des mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement. Notons que le taux de réponse est de 56 %.

### 3.3 Recommandations

La proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office est de 9 % et de 3 % parmi les nouvelles embauches (objectifs 6.1 et 6.2). De nombreux efforts ont été consentis afin d'atteindre les cibles de représentation et d'embauche, fixées au plan d'action 2008-2009, qui sont respectivement de 11 % et 15 %. Ces efforts ont d'ailleurs été relevés lors de l'évaluation du plan d'action 2007-2008. Malgré tout, un écart important tend à persister entre ces cibles et les résultats atteints. Il est donc recommandé de maintenir les objectifs liés à l'augmentation de la représentativité et à l'embauche de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office. Il est aussi recommandé d'investiguer de manière plus approfondie les raisons expliquant ces écarts afin de formuler des cibles plus réalistes au plan d'action 2010-2011, tout en tenant compte de la capacité organisationnelle de l'Office (réduction des effectifs) de même que de l'évolution des effectifs.

Les mesures visant à atteindre l'objectif 7.1, *Réduire les difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien*, sont inscrites à la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office.

Elles sont donc appliquées de manière récurrente. L'objectif est donc atteint. Il est recommandé de ne pas en assurer le suivi au plan d'action 2009-2010 parce qu'il se fait par le biais de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail.

L'accessibilité de l'intranet de l'Office (objectif 8.1) est une priorité, mais des considérations techniques liées à sa refonte occasionnent des délais qui permettront de mettre en ligne la nouvelle version seulement au cours de l'année financière 2009-2010. Il est donc recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action couvrant la même année concernant la date effective de mise en ligne.

Les phases de réalisation des travaux visant l'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social (objectif 9.1) ont connu des délais de réalisation hors du contrôle de l'Office. L'application du plan de travail par la SIQ marque toutefois une progression constante. Il est donc recommandé de maintenir cet objectif pour l'année 2009-2010, tout en portant une attention particulière aux échéanciers.

L'élaboration d'un registre contenant une liste de lieux accessibles aux personnes handicapées à l'extérieur des locaux de l'Office pour la tenue de réunions et d'événements (objectif 10.1) est, au 31 mars, en cours de réalisation. Il est donc recommandé d'inscrire cet objectif au plan d'action 2009-2010 en reportant cependant l'objectif visant son maintien et sa mise à jour au plan d'action de l'année suivante.

Les mesures visant à atteindre l'objectif 11.1, *S'assurer que le personnel du siège social de l'Office connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement*, ont permis d'affirmer qu'en 2008-2009, la proportion d'employés du siège social connaissant les mesures d'évacuation est élevée. L'objectif est atteint et, afin de maintenir ces résultats, il est recommandé de poursuivre la mise en œuvre des mesures contribuant à cet objectif, mais de ne pas les reconduire au plan d'action 2009-2010.

L'objectif 11.2, semble, quant à lui, partiellement atteint. En effet, les proportions sont plus faibles concernant les employés en région. Rappelons qu'il s'agit d'un contexte où l'Office n'est pas le mandataire de l'élaboration et de la diffusion des plans d'évacuation. Une attention spéciale doit donc être portée quant à la transmission de l'information, particulièrement en ce qui concerne les personnes ayant besoin d'un accompagnement. Il est donc recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010.



## CONCLUSION

L'analyse des objectifs, fixés par le plan d'action 2008-2009 de l'Office, a mis en évidence les efforts consentis par l'Office visant l'amélioration des actions à l'égard de sa mission générale, des services à la population et comme gestionnaire d'un organisme public. Plusieurs objectifs ont été atteints et d'autres sont en continu. Parmi ceux qui n'ont pu être atteints, on doit tenir compte de considérations hors du contrôle de l'Office. Il est donc recommandé que ces objectifs soient maintenus au plan d'action 2009-2010. Par contre, d'autres objectifs doivent être modifiés à la lumière des résultats présentés dans ce rapport. Le tableau synthèse annexé résume les principaux éléments présentés relativement au rappel des objectifs, à la présentation de résultats et à la formulation de recommandations.



SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION DU PLAN D'ACTION 2008-2009  
DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



<b>1. ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE</b>					
<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures mises en oeuvre</b>	<b>Indicateurs de suivi de l'objectif</b>	<b>Résultats</b>	<b>Recommandations</b>
1. Manque d'information de l'Office concernant le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées	1.1. Estimer le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées	Mener un sondage pour déterminer le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées	1.1-1 Proportion de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, qui connaît les enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées au 31 mars 2009	Étant donné les délais d'adoption de la politique, le sondage qui devait répondre à cet objectif a dû être retardé. Cet objectif n'a donc pu être atteint	La réalisation du sondage devrait être inscrite au plan d'action 2009-2010
2. Absence d'actions concertées et planifiées au regard de la mise en oeuvre de la proposition de politique <i>À part entière</i>	2.1 Déposer au ministre responsable un premier PGMO de la proposition de politique <i>À part entière</i>  2.2 Mettre en oeuvre les engagements de l'Office prévus au PGMO à compter de 2008-2009	Dépôt du premier PGMO de la proposition de politique <i>À part entière</i> au ministre responsable de la Loi  Engagements retenus au PGMO pour 2008-2009	2.1-1 Dépôt du premier plan global de mise en oeuvre au ministre responsable  2.2-1 Taux de réalisation des engagements 2008-2009 de l'Office prévus au PGMO de la politique	Le PGMO a été déposé, tel que prévu, au ministre de la Santé et des Services sociaux le 30 juin 2008  Au 31 mars 2009, sur les 39 engagements de l'Office au PGMO, 17 sont en cours de mise en oeuvre (44 %)	L'objectif est atteint  L'objectif est atteint

<b>2. ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION</b>					
<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures mises en oeuvre</b>	<b>Indicateurs de suivi de l'objectif</b>	<b>Résultats</b>	<b>Recommandations</b>
3. Manque d'outils de formation en communications adaptées en vue d'augmenter le niveau de connaissance du personnel de l'Office appelé à être en interrelation avec la clientèle	3.1 Améliorer les outils de formation en communications adaptés destinés au personnel de l'Office appelé à être en interrelation avec la clientèle	Élaborer un plan de formation qui sera de deux ordres : une formation de base donnée à chaque nouvel employé, dont la fonction est ciblée, et une formation plus élaborée destinée au personnel plus expérimenté dans l'exercice des fonctions ciblées	3.1-1 Adoption du plan de formation en communications adaptées	Un plan de formation a été adopté concernant seulement la formation s'adressant au nouveau personnel. La formation n'a pu être donnée au personnel expérimenté dans le cadre de fonctions ciblées car elle ne répondait pas aux besoins. Une autre formation sera élaborée par l'Office	L'objectif a été partiellement atteint. Il est recommandé de modifier l'objectif au plan d'action 2009-2010 pour ne retenir que la formation dédiée au personnel professionnel expérimenté
4. Insuffisance de documents vidéo accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possibles au Centre de documentation de l'Office	4.1 Augmenter la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Appliquer la politique d'achat en prêtant attention à la mesure consistant à acheter, lorsque disponibles, des documents vidéo sous-titrés, encodés ou en LSQ	4.1-1 Pourcentage et quantité de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs ayant été acquis au cours de l'année	Au 31 mars 2009, 52 % des nouvelles acquisitions sont adaptées (26 documents vidéo adaptés sur un total de 50 acquisitions au cours de 2008-2009)	L'objectif est atteint. Dans un souci d'offrir et de maintenir un service accessible à tous ses utilisateurs, il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010

<b>2. ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION</b>					
<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures mises en oeuvre</b>	<b>Indicateurs de suivi de l'objectif</b>	<b>Résultats</b>	<b>Recommandations</b>
5. Absence d'une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevée dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle	5.1 Rendre disponible annuellement un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil, qui inclut un mécanisme assurant une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle	Modifier le SGD pour produire un rapport annuel faisant état des interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil qui inclut un mécanisme assurant une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle	5.1-1 Degré d'avancement des travaux visant la modification du SGD.	D'importants changements sur le plan informatique obligent à revoir les échéanciers. Un rapport faisant état des travaux réalisés en vue d'identifier les principaux obstacles à la participation sociale de la clientèle du Service de soutien à la personne de l'Office est prévu pour le printemps 2009	Il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010
	5.2 Rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi	Compiler les données du SGD en matière d'emploi et les rendre disponibles sous forme de rapport	5.2-1 Dépôt du rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi	Un <i>Rapport annuel des demandes reçues au Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec : données sur l'emploi</i> a été déposé le 23 janvier 2009	Comme il s'agit d'un engagement récurrent de l'Office dans le cadre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010
	5.3 Mettre en œuvre un cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille s'adressant à l'Office afin que celles qui le requièrent bénéficient d'un suivi à cet égard	Compléter l'élaboration du cadre de référence	5.3-1 Dépôt du cadre de référence sur le recours au plan de services	Au 31 mars 2009, les travaux visant l'élaboration du cadre de référence sont complétés à 80 %. L'échéancier est reporté au 1 <sup>er</sup> juin 2009	Il est recommandé de mettre en œuvre le cadre de référence tel que prévu au plan d'action 2009-2010

<b>3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC</b>					
<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures mises en oeuvre</b>	<b>Indicateurs de suivi de l'objectif</b>	<b>Résultats</b>	<b>Recommandations</b>
6. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	6.1 Augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Lors de l'utilisation des LDA, cibler et contacter le maximum de personnes handicapées en leur offrant la possibilité d'être candidates pour des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans les régions d'intérêt qu'elles ont indiquées	6.1-1 Pourcentage des personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Au 31 mars 2009, on compte 9 % de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	<p>Il est recommandé de maintenir les objectifs de représentativité et d'embauche au plan d'action 2009-2010</p> <p>Il est aussi recommandé d'investiguer de manière plus approfondie les raisons expliquant les écarts entre les cibles de représentativité et d'embauches et les résultats obtenus afin de formuler des cibles plus réalistes au plan d'action 2010-2011 tout en tenant compte de la capacité organisationnelle de l'Office (réduction des effectifs) ainsi que de l'évolution des effectifs</p>
	6.2 Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Cibler et formuler les demandes de stage dans le cadre du PDEIPH dans la perspective d'embaucher les personnes handicapées ayant réussi leur stage	6.2-1 Pourcentage d'embauche des personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	Au 31 mars 2009, on compte 3 % de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	
		Renforcer les représentations auprès du SCT afin de le sensibiliser à publiciser davantage, auprès des personnes handicapées, leur appel de candidatures lors de la tenue de concours de recrutement « grand public »	6.2-2 Nombre d'activités de représentation effectuées auprès du SCT	Au 31 mars 2009, aucune activité de représentation n'a été effectuée auprès du SCT	

<b>3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC</b>					
<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures mises en oeuvre</b>	<b>Indicateurs de suivi de l'objectif</b>	<b>Résultats</b>	<b>Recommandations</b>
		Recenser les canaux de diffusion utilisés par le Centre des services partagés du Québec lors de la tenue de concours de recrutement grand public			
7. Difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien (organisation du travail, adaptation de poste et du milieu de travail)	7.1 Réduire les difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien	Suivi systématique aux six mois auprès des employés handicapés de l'Office ayant eu une adaptation de poste  Révision annuelle de la Politique d'adaptation de poste et du milieu de travail	7.1-1 Taux de satisfaction des employés handicapés à l'égard de l'application de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office  7.1-2 Révision de la Politique d'adaptation de poste et du milieu de travail effectuée	Au 31 mars 2009, 100 % des employés ayant bénéficié d'une adaptation de poste dans le cadre de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail se sont déclarés satisfaits  Étant donné que la politique répond aux besoins, il n'a pas été prévu de la réviser	Il est recommandé de ne pas en assurer le suivi au plan d'action 2009-2010 parce que le suivi de ces mesures se fait par le biais de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail
8. Intranet de l'Office non accessible pour ses employés ayant une incapacité visuelle	8.1 Rendre l'intranet plus accessible aux membres du personnel de l'Office ayant une incapacité visuelle	Évaluation du niveau d'accessibilité de l'intranet que requièrent les employés ayant une incapacité visuelle (2A ou 3A)	8.1-1 Taux de satisfaction des employés ayant une incapacité visuelle à l'égard de l'intranet de l'Office  8.2-2 Évaluation complétée du niveau d'accessibilité de l'intranet et recommandations transmises au Comité de direction	Les résultats des rencontres individuelles avec les employés ayant une incapacité visuelle ont permis d'estimer que le niveau 2A répond à l'ensemble de leurs besoins. Le comité de direction a entériné la décision et la nouvelle version de l'intranet répondra à cette norme. Cette nouvelle version n'est toutefois pas mise en ligne	Il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010 concernant la date effective de mise en ligne de l'intranet

<b>3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC</b>					
<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures mises en oeuvre</b>	<b>Indicateurs de suivi de l'objectif</b>	<b>Résultats</b>	<b>Recommandations</b>
9. Problèmes d'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne certains locaux de l'Office	9.1 Poursuivre le processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office	Poursuivre l'application du plan de travail 2007-2008  Débuter l'application du plan de travail 2008-2009	9.1-1 Phases complétées qui respectent les échéanciers du plan de travail 2007-2008 et 2008-2009 visant l'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social	La phase 1 du plan de travail est complétée, mais des retards ont été constatés concernant la phase 2 du plan de travail 2008-2009.	Il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010 tout en portant une attention particulière aux échéanciers
10. Absence de registre contenant une liste de lieux accessibles aux personnes handicapées à l'extérieur des locaux de l'Office pour la tenue de réunions et d'événements	10.1 Identifier, dans chaque région du Québec, des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Rédaction d'un registre	10.1-1 Publication du registre des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Au 31 mars 2009, le registre des régions de Montréal et de Québec est fait. Une première démarche est amorcée pour la Ville de Trois-Rivières, la région du Centre-du-Québec et une partie de la région de la Montérégie	Il est recommandé d'inscrire cet objectif au plan d'action 2009-2010 en reportant cependant l'objectif visant son maintien et sa mise à jour au plan de l'année suivante
11. Faible niveau de connaissance de l'ensemble du personnel de l'Office à l'égard des procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	11.1 S'assurer que le personnel du siège social de l'Office connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Rediffuser les informations pertinentes au regard des procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	11.1-1 Document « Procédures d'urgence » rediffusé au personnel du siège social  11.1-2 Rapport d'évaluation du coordonnateur des mesures d'urgence au terme d'un exercice d'évacuation	Le document a été diffusé à l'ensemble du personnel du siège social en août 2008  Le rapport d'évacuation a été rédigé au terme d'un exercice d'évacuation qui a eu lieu le 5 novembre 2008	L'objectif est atteint et, afin de maintenir ces résultats, il est recommandé de poursuivre la mise en oeuvre des mesures contribuant à cet objectif, mais de ne pas les reconduire au plan d'action 2009-2010

<b>3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC</b>					
<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures mises en oeuvre</b>	<b>Indicateurs de suivi de l'objectif</b>	<b>Résultats</b>	<b>Recommandations</b>
		<p>Transmettre une note au personnel du siège social le sensibilisant à l'importance de connaître ces procédures et mesures</p> <p>Donner l'information lors de l'accueil du nouveau personnel</p>	<p>11.1-3 Transmission d'une note de sensibilisation au personnel du siège social sur l'importance de connaître les procédures et mesures d'urgence</p> <p>11.1-4 Incorporer l'information sur les procédures et mesures d'urgence aux pochettes d'accueil du nouveau personnel au siège social</p> <p>11.1-5 Proportion des employés de l'Office au siège social connaissant les dispositions à l'égard des mesures d'urgence concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement</p>	<p>Une note de sensibilisation sera transmise au personnel du siège social d'ici le 30 avril 2009</p> <p>Au 5 février 2009, l'information sur les procédures et mesures d'urgence a été incluse dans les pochettes d'accueil du nouveau personnel du siège social</p> <p>85 % des employés du siège social de l'Office connaissent les procédures d'évacuation et 83 % d'entre eux connaissent les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement</p>	

<b>3. ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC</b>					
<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures mises en oeuvre</b>	<b>Indicateurs de suivi de l'objectif</b>	<b>Résultats</b>	<b>Recommandations</b>
	11.2 S'assurer que le personnel des bureaux de l'Office en région connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Donner aux directeurs de l'intervention collective régionale une responsabilité au regard de la diffusion des plans d'évacuation des édifices où se trouve le personnel qu'ils dirigent et de l'information du nouveau personnel qu'ils accueillent	<p>11.2-1 Rendre compte de la diffusion des plans d'évacuation dans le rapport d'activités des directeurs de l'intervention collective régionale</p> <p>11.2-2 Incorporer l'information sur les procédures et mesures d'urgence aux pochettes d'accueil du nouveau personnel en région</p> <p>11.2-3 Proportion des employés de l'Office en région connaissant les dispositions à l'égard des mesures d'urgence concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement</p>	<p>Au 5 février 2009, une attente commune et spécifique aux directeurs des bureaux régionaux a été inscrite dans les rapports d'activité des directions et du gestionnaire.</p> <p>Au 5 février 2009, l'information sur les procédures et mesures d'urgence a été incluse dans les pochettes d'accueil du nouveau personnel en région</p> <p>Un sondage, mené entre le 6 et le 9 avril 2009, montre que 77 % des employés en région connaissent les procédures d'évacuation et 71 % connaissent les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement</p>	<p>Il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2009-2010</p> <p>Une attention spéciale doit toutefois être portée quant à la transmission de l'information particulièrement en ce qui concerne les mesures d'évacuation des personnes ayant besoin d'un accompagnement</p>



*Office des personnes  
handicapées*

Québec 