

# POUR RÉDUIRE LES OBSTACLES À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

PLAN D'ACTION 2025-2026

de OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC



# POUR RÉDUIRE LES OBSTACLES À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

PLAN D'ACTION 2025-2026

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

## RÉDACTION

**Sylvie Ferron**

Conseillère experte à la planification stratégique  
Secrétariat général, communications  
et affaires juridiques

## COLLABORATION

Groupe de travail interdirections formé  
pour l'élaboration du plan d'action 2025-2026

## COLLABORATION

**Maxime Bélanger**

Directeur  
Secrétariat général, communications  
et affaires juridiques

## ÉDITION

Secrétariat général, communications  
et affaire juridiques

## RÉVISION LINGUISTIQUE

**Thérèse Désormeaux**

Adjointe administrative  
Direction du développement et  
de l'intervention stratégique

**Laurent Gauthier**

Agent de soutien administratif  
Direction des services à la population  
et desservices administratifs

## DATE

Mai 2025

## APPROBATION

Conseil d'administration de l'Office  
Séance du 3 juin 2025

## RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

Office des personnes handicapées du Québec (2025)  
*Plan d'action à l'égard des personnes handicapées  
2025-2026*, Drummondville, Secrétariat général,  
communications et affaires juridiques, L'Office, 33p.

Dépôt légal – 2025  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN : 978-2-555-01427-5 (version PDF)  
Office des personnes handicapées du Québec  
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5  
Téléphone : 1 800 567-1465  
Téléscripteur : 1 800 567-1477  
[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

# TABLE DES MATIÈRES

- INTRODUCTION ..... 1
- PORTRAIT DE L’OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC ..... 2
  - Mission et secteurs d’activité..... 2
  - Expertise ..... 2
  - Vision ..... 3
  - Engagement à réduire les obstacles ..... 3
  - Groupe de travail et responsabilités ..... 3
  - Consultation des personnes handicapées ..... 3
- BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025 ..... 4
  - Mise en œuvre de la politique gouvernementale L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.....21
- MESURES PRÉVUES EN 2025-2026 .....22
  - Mesures particulières .....22
  - Mesures récurrentes .....22
- APPROBATION ET DIFFUSION .....32
- RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....33

# LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 1 – Bilan des mesures à l’égard des services à la population. . . . . 5
- Tableau 2 – Bilan des mesures à l’égard de la mission générale . . . . . 8
- Tableau 3 – Bilan des mesures liées à la gestion d’un organisme public. . . . . 15
- Tableau 4 – Bilan des mesures additionnelles réalisées non prévues dans le plan d’action 2024-2025  
(nouvelles mesures) . . . . . 20
- Tableau 5 – Mesures à l’égard des services à la population . . . . . 24
- Tableau 6 – Mesures à l’égard de la mission générale. . . . . 26
- Tableau 7 – Mesures liées à la gestion d’un organisme public . . . . . 29

# INTRODUCTION

L'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi)* (Québec, 2004) prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes élabore, adopte et rende public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. L'Office des personnes handicapées du Québec (Office) produit annuellement un plan d'action depuis 2005. Comme la mission de l'organisation est entièrement axée sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026 de l'Office est en étroite cohérence avec les objectifs de son [plan stratégique 2024-2028](#). Plusieurs des objectifs, des mesures et des indicateurs ici présentés sont tirés de ce plan stratégique.

Le présent document se compose de trois principales sections :

- Le portrait de l'organisation;
- Le bilan des mesures réalisées en 2024-2025;
- Les mesures prévues en 2025-2026.

# PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

## >>> **Mission et secteurs d'activité**

L'Office est un organisme gouvernemental qui a pour objectif de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Il veille au respect de la *Loi* et s'assure que les organisations poursuivent leurs efforts en ce sens.

Sa mission est d'agir de manière proactive afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et à leur famille de contribuer pleinement à la vie en société.

Pour ce faire, il :

- Les informe et les accompagne;
- Mène des travaux d'évaluation et de recherche sur leur participation sociale;
- Soutient et conseille le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les organismes publics et privés ainsi que les municipalités;
- Travaille en synergie avec les organisations concernées à la recherche de solutions efficaces et applicables afin de rendre la société plus inclusive.

L'Office offre aussi un service d'accès à de l'information statistique. Il administre finalement deux programmes de subventions, le premier étant destiné aux projets d'organismes de promotion et le second, aux projets d'expérimentation et de recherche.

Le siège social de l'Office se trouve à Drummondville, mais l'organisation offre des services dans toutes les régions du Québec. Sa structure administrative et son offre de services sont respectivement présentées dans le site Web [Office des personnes handicapées du Québec | Gouvernement du Québec \(Québec.ca\)](#) et au [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca) sous l'onglet « Services ».

## >>> **Expertise**

L'Office possède une expertise unique sur les enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées, tous types d'incapacité confondus et dans tous les domaines d'activité.

Cette expertise provient :

- De l'expérience qu'il acquiert en continu dans l'exercice de ses différentes fonctions;
- De la contribution de son conseil d'administration, dont font partie des personnes handicapées et des membres de leur famille ainsi que des membres représentatifs des employeurs, des associations de salariés, des organismes de promotion, des ordres professionnels et des ministères;
- D'échanges réguliers avec différents organismes issus du milieu associatif des personnes handicapées.

## **>>> Vision**

La vision stratégique de l'Office est d'agir en tant qu'acteur central dans la recherche, la promotion et la mise en œuvre de solutions pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées et leur famille.

## **>>> Engagement à réduire les obstacles**

En cohérence avec sa mission et sa vision stratégique, l'Office s'engage à poursuivre ses efforts visant à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Ces efforts se traduisent dans les services qu'il offre à la population, dans l'ensemble de ses activités relevant de sa mission générale et dans ses activités liées à la gestion d'un organisme public.

## **>>> Groupe de travail et responsabilités**

Un groupe de travail a été formé pour l'élaboration du plan 2025-2026. Ce groupe était composé de représentantes et de représentants de chacune des directions. Il comptait également un membre du personnel ayant une incapacité qui s'est porté volontaire pour y participer. Les travaux ont été coordonnés par le Secrétariat général. Le plan a aussi fait l'objet d'une validation des membres du comité de gestion. Il a de plus été approuvé par le coordonnateur de services aux personnes handicapées de l'Office, monsieur Daniel Jean, directeur général. Enfin, il a été présenté au [conseil d'administration de l'Office](#) pour approbation.

## **>>> Consultation des personnes handicapées**

Des consultations ont été effectuées auprès des membres du personnel et du conseil d'administration de l'Office qui ont une incapacité, sous la forme d'un questionnaire en ligne et d'entrevues individuelles. Cette démarche a permis de connaître les obstacles rencontrés dans le cadre de leur travail ou de leurs fonctions. Les éléments recueillis lors des consultations ont alimenté les réflexions du groupe de travail pour l'élaboration de nouvelles mesures afin de réduire les obstacles ayant été ciblés.

# BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025

Ce bilan couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025. Pour cette année, 41 des 43 mesures prévues ont été réalisées (n=34) ou sont en voie de l'être (n=7), soit 95,3 %. Deux mesures additionnelles, non prévues initialement, ont également été mises en œuvre. Enfin, une mesure a été reportée alors qu'une autre n'a pas été réalisée.

Les tableaux 1 à 3 présentent les résultats obtenus par l'Office pour ses mesures à l'égard des services à la population, pour ses mesures à l'égard de sa mission générale et pour ses mesures liées à la gestion d'un organisme public. Le tableau 4 présente quant à lui les mesures additionnelles réalisées.

**Tableau 1**

**Bilan des mesures à l'égard des services à la population**

Accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Pour les personnes handicapées et leur famille, difficulté d'accès à l'information sur les programmes et les services qui leur sont offerts	Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et les services offerts aux personnes handicapées et à leur famille	1. Publier sur Facebook, Instagram, LinkedIn et par des brèves Web des renseignements sur les programmes, les mesures et les services gouvernementaux offerts aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches	Nombre de publications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée en continu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de 50 publications diffusées sur les réseaux sociaux :</li> <li>• Facebook (28), Instagram (12), LinkedIn (17).</li> <li>• Une actualité Web diffusée sur Québec.ca</li> </ul>
		2. Promouvoir les mesures fiscales pouvant s'appliquer à la situation des personnes handicapées, leur famille et leurs proches	<p>Nombre de communications diffusées afin de promouvoir les mesures fiscales clés destinées aux personnes handicapées</p> <p>Élaboration d'une future campagne sur les mesures fiscales</p>	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	<p>Partiellement réalisée</p> <p>Total de 30 communications :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoi de 7 courriels de masse à différents publics et 1 lettre aux bureaux régionaux de Services Québec</li> <li>• Publication d'une actualité Web sur Québec.ca;</li> <li>• Diffusion de 4 articles <i>Express-O</i> dans l'édition spéciale Mesures fiscales 2024;</li> <li>• Diffusion de publications sur Facebook (8) et LinkedIn (8);</li> <li>• Parution d'une page Web portant sur les mesures fiscales et recensant les nouveautés pour les impôts 2024.</li> </ul> <p>La campagne de communication sur les mesures fiscales n'a pas encore été élaborée, mais le sera au cours de l'année 2025-2026.</p>
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Poursuivre la mise en œuvre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	3. Assurer le suivi de la mise en œuvre des passerelles	Nombre de passerelles mises en œuvre	Direction du développement et de l'intervention stratégique	31 mars 2025	<p>Partiellement réalisée</p> <p>Aucune nouvelle passerelle n'a été mise en œuvre en 2024-2025. Toutefois, les travaux se sont poursuivis et il est prévu d'ajouter de nouvelles passerelles en 2025-2026.</p>

## Accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Poursuivre la mise en œuvre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	4. Rédiger un dossier d'affaires portant sur la démarche d'accès centralisée et le formulaire unique de la solution numérique prévue au projet	Dossier d'affaires rédigé	Direction du développement et de l'intervention stratégique	31 mars 2025	Partiellement réalisée <ul style="list-style-type: none"> <li>La rédaction du dossier d'affaires est réalisée à 70 %.</li> <li>En 2024-2025, les travaux ont permis de poursuivre l'analyse et la documentation des besoins d'affaires.</li> <li>Toutefois, les travaux en technologie de l'information ont été interrompus suivant les changements au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Les autorités du MSSS, de Santé Québec et de l'Office sont à clarifier les rôles et les responsabilités pour assurer la poursuite des travaux.</li> </ul>
		5. Soutenir les intervenantes et intervenants dans la coordination interréseaux des plans de services individualisés intersectoriels, au sein de trois projets de démonstration	<p>Nombre de demandes traitées dans les régions ciblées par les projets de démonstration</p> <p>Proportion de demandes traitées par les coordinations régionales sur l'ensemble des demandes reçues et admissibles</p>	Direction du développement et de l'intervention stratégique	31 mars 2025	Réalisée <ul style="list-style-type: none"> <li>Projet de démonstration au Saguenay-Lac-Saint-Jean (implanté depuis janvier 2023) 80 demandes</li> <li>Projet de démonstration à Laval (implanté depuis mai 2023) 69 demandes</li> <li>Projet de démonstration à Lanaudière (implanté depuis mai 2024) 23 demandes</li> </ul> <p>Sur un total de 172 demandes reçues par les coordinations régionales, 100 % ont été traitées.</p>
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Améliorer la connaissance de l'offre de services à la population de l'Office	6. Réaliser des activités de promotion des services à la population auprès des partenaires <i>(nouvelle mesure)</i>	Nombre d'activités de promotion des services à la population auprès des partenaires réalisées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisée en continu <ul style="list-style-type: none"> <li>Dix-sept présentations des services à la population ont été réalisées auprès des partenaires.</li> <li>Quatre kiosques ont été tenus lors d'événements publics.</li> </ul>

### Qualité des services à la population de l'Office

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Complexité de l'offre de services de l'Office destinée aux personnes handicapées	Favoriser une expérience client satisfaisante	7. Réaliser un sondage annuel de satisfaction de la clientèle	Sondage réalisé Degré de satisfaction à l'égard de l'expérience client (note sur 10)	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisée  Le sondage a été réalisé. Une nouvelle méthodologie a été mise en œuvre. Pour la première mesure, l'indice global de satisfaction à l'égard de l'expérience client obtenu est de 7,7 sur 10.
		8. Réaliser, auprès du personnel des services à la population, des activités de formation visant le maintien de la qualité des services offerts	Nombre et nature des activités de formation réalisées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisée en continu  <ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel des services à la population a eu accès à 39 activités de formation dont 7 ont été données à l'ensemble de l'équipe.</li> <li>Dix-huit de ces activités de formation traitaient de sujets directement en lien avec les réalités vécues par les personnes handicapées ou susceptibles de les rejoindre.</li> </ul>
	Offrir un moyen additionnel pour accéder aux services à la population	9. Mettre en œuvre une plateforme numérique donnant accès à des services en ligne	Proportion de demandes reçues numériquement par les services à la population	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Partiellement réalisée  La plateforme est configurée et prête pour sa mise en ligne, ce qui pourra être fait une fois les audits terminés.

### Accessibilité de l'information

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Manque d'accessibilité ou trop grande complexité de certains contenus d'information diffusés par l'Office	Améliorer l'accessibilité de l'information diffusée par l'Office et simplifier cette information	10. Prendre en compte le Standard sur l'accessibilité des sites Web et les principes de rédaction Web pour la diffusion de contenu sur le site Web de l'Office et de Québec.ca	Standard sur l'accessibilité des sites Web respecté  Principes de rédaction Web de Québec.ca respectés	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée en continu  Les contenus Web diffusés par l'Office tiennent compte du Standard sur l'accessibilité des sites Web et des principes de rédaction Web.
Difficulté à obtenir des documents accessibles en format PDF sans une version adaptée	Produire en amont des documents PDF pleinement accessibles et ainsi réduire le nombre de versions	11. Publier des documents PDF en format accessible  <b>(nouvelle mesure)</b>	Proportion des documents PDF publiés en format accessible	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée en continu  Tous les documents publiés au cours de l'année, rapports ou infographies ont été produits en PDF accessibles.

Accessibilité des lieux						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Nombre limité de lieux de rencontre avec la clientèle demeurant dans les régions de Montréal et de la Montérégie	Rendre disponible un espace de rencontre supplémentaire sécurisé et accessible pour la clientèle	12. Explorer la possibilité auprès de Services Québec de partager une salle accessible pour tenir des rencontres avec la clientèle  <i>(nouvelle mesure)</i>	Démarche et suivis effectués auprès de Services Québec	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Partiellement réalisée  Les démarches exploratoires ont été entamées auprès de Services Québec.

**Tableau 2**  
**Bilan des mesures à l'égard de la mission générale**

Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Des obstacles demeurent pour atteindre l'ensemble des résultats attendus de la politique À part entière	Évaluer la mise en œuvre et l'efficacité de la politique À part entière	13. Produire le bilan annuel de mise en œuvre de la politique À part entière	Bilan 2023-2024 produit	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2025	Réalisée  Le bilan a été produit.
	Renforcer la vigie et la veille stratégique à l'égard des enjeux actuels liés au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées	14. Amorcer les travaux en vue de colliger et d'analyser les informations sur l'offre de programmes et mesures destinés aux personnes handicapées  <i>(nouvelle mesure)</i>	Travaux amorcés	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2025	Réalisée  Les travaux sont amorcés :  La collecte de données annuelle du Répertoire des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées a été bonifiée et réalisée.

Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Des obstacles demeurent pour atteindre l'ensemble des résultats attendus de la politique À part entière	Obtenir un portrait des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	15. Produire un rapport sur les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	Rapport édition 2024 produit	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 décembre 2024	Réalisée L'édition 2024 du rapport a été produite.
	Assurer la poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière	16. Réaliser les engagements sous la responsabilité de l'Office au sein du plan d'engagements <i>Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i>	Taux de réalisation des engagements (3) du plan sous la responsabilité de l'Office	Direction du développement et de l'intervention stratégique Secrétariat général, communications et affaires juridiques Direction de la mise en œuvre de la Loi	31 décembre 2024	Réalisée Trois engagements (6, 11 et 12) étaient sous la responsabilité ou la coresponsabilité de l'Office. Au 31 mars 2025, les travaux étaient terminés et 100 % des engagements étaient réalisés.

Mise en œuvre de la Loi						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Manque de formation disponible pour les nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plan d'action des MO publics et des municipalités afin d'exercer leur rôle adéquatement	Soutenir davantage, au moyen de formations, les nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plan d'action des MO publics et des municipalités assujettis à l'élaboration d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	17. Offrir aux MO publics et des municipalités assujettis, une formation sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Formation disponible et offerte	Direction de la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2025	Réalisée <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les ministères et les organismes publics, les formations ont eu lieu les 4 et 5 décembre 2024 (33 personnes y ont participé);</li> <li>• Pour les municipalités, les formations ont eu lieu les 12, 14, 19 et 26 novembre 2024 (63 personnes y ont participé).</li> </ul>

Mise en œuvre de la Loi

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Manque de formation disponible pour les nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plan d'action des MO publics et des municipalités afin d'exercer leur rôle adéquatement	Soutenir davantage, au moyen de formations, les nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plan d'action des MO publics et des municipalités assujettis à l'élaboration d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	18. Offrir aux ministères et organismes publics assujettis, une formation sur la politique gouvernementale qui porte sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Formation disponible et offerte	Direction de la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2025	Réalisée Deux séances de formation ont été offertes les 26 et 27 mars 2025 (42 personnes y ont participé).
Les personnes handicapées rencontrent des obstacles lorsqu'elles ont recours aux services de transport en commun, l'article 67 <sup>1</sup> de la Loi n'étant pas pleinement mis en œuvre	Améliorer la mise en œuvre de l'article 67 de la Loi	19. Analyser les plans de développement et les bilans des autorités organisatrices de transport et fournir de la rétroaction au ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) à ce sujet	Nombre de plans de développement et de bilans analysés  Nombre de rétroactions fournies	Direction de la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2025	Réalisée Deux plans de développement ont été analysés. À la suite de ces analyses, deux lettres d'appréciation ont été envoyées au MTMD.
Peu d'outils ou de formations sont offerts aux MO et municipalités en matière d'approvisionnement accessible	Améliorer le soutien-conseil offert aux MO et municipalités en matière d'approvisionnement accessible	20. Élaborer une nouvelle offre de soutien-conseil en matière d'approvisionnement accessible	Réflexion effectuée  Nouvelle offre de soutien élaborée	Direction de la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2025	Non réalisée Un sondage est toutefois en développement afin d'élaborer une nouvelle offre de soutien-conseil.

.....  
1. L'article 67 de la Loi établit, notamment, qu'une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport doit faire approuver par le ministre des Transports et de la Mobilité durable un plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert. L'article établit également que le ministre des Transports et de la Mobilité durable peut déterminer les délais pour qu'un plan lui soit soumis.

### Formation du personnel qui offre des services au public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Peu d'outils ou de formations sont disponibles pour les organisations qui souhaitent former leur personnel en vue de mieux accueillir les personnes handicapées et de leur offrir des services accessibles	Outiller et former les organisations qui souhaitent former leur personnel en vue de mieux accueillir les personnes handicapées et de leur offrir des services accessibles	21. Promouvoir des capsules vidéo et un module d'autoformation visant à mieux accueillir les personnes handicapées	Nombre de communications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée en continu La promotion de l'autoformation a été réalisée : <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées (novembre 2024);</li> <li>Lors de la formation sur l'accessibilité des documents auprès des communicateurs gouvernementaux (mars 2025);</li> <li>Sur les réseaux sociaux;</li> <li>Dans la formation sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et lors de diverses demandes de soutien-conseil.</li> </ul>
		22. Offrir une formation sur la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées aux communicatrices et communicateurs gouvernementaux	Formation disponible et offerte	Direction de la mise en œuvre de la Loi Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée La formation a été donnée aux communicateurs gouvernementaux le 19 mars 2025 (40 personnes y ont assisté).

### Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Les petits bâtiments où sont offerts des biens et des services à la population ne sont pas tous accessibles aux personnes handicapées	Documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des petits bâtiments où sont offerts des biens et des services à la population et identifier des pistes de solutions pour réduire ces obstacles	23. Effectuer un suivi des recommandations du rapport sur l'étude sur l'accessibilité des petits bâtiments où sont offerts des biens et des services à la population <i>(nouvelle mesure)</i>	Collecte de données effectuée	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2025	Réalisée La collecte de données a été effectuée du 25 février au 25 mars 2025.

## Sensibilisation de la population

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Méconnaissance de la part de la population des enjeux concernant les personnes handicapées pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	24. Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre de communications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	15 décembre 2024	Réalisée Plus de 30 communications diffusées, dont notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 actualité Web sur Québec.ca;</li> <li>• 10 publications sur les réseaux sociaux, soit sur Facebook (4), LinkedIn (4) et Instagram (2);</li> <li>• 3 articles <i>Express-O</i> édition spéciale sur la Journée;</li> <li>• 2 textes infolettres en partenariat avec le Secrétariat aux Aînés.</li> </ul>
		25. Tenir et promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées	Édition annuelle de la Semaine tenue  Nombre de communications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	15 juin 2024	Réalisée <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'édition 2024 de la Semaine a été tenue.</li> <li>• La campagne publicitaire a été diffusée du 20 mai au 16 juin 2024.</li> <li>• Plus de 9 500 partenaires de l'Office ont été sollicités pour promouvoir la Semaine.</li> <li>• Plus de 40 000 affiches et feuillets ont été distribués gratuitement auprès des partenaires de l'Office.</li> <li>• Des articles (5) ont été diffusés sur Québec.ca et dans <i>l'Express-O</i>.</li> <li>• Des messages ont été publiés sur les réseaux sociaux :</li> <li>• Facebook (14), Instagram (7) et LinkedIn (4).</li> <li>• De plus, une collaboration a eu lieu avec des influenceurs pour la conception de 5 courtes vidéos humoristiques sur TikTok, Facebook et Instagram.</li> </ul>
		26. Poursuivre la campagne de sensibilisation et d'information « Entreprise inclusive, entreprise d'avenir » auprès des employeurs et des personnes handicapées	Nombre de communications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée La campagne a été diffusée : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans différents médias Web;</li> <li>• Par le biais d'une publicité vidéo à la webtélé;</li> <li>• Dans <i>l'Express-O</i> (article);</li> <li>• Par des publications sur les réseaux sociaux, soit Facebook (5), Instagram (3) et LinkedIn (6).</li> </ul>

## Sensibilisation de la population

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Méconnaissance de la part de la population des enjeux concernant les personnes handicapées pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	Promouvoir l'entrepreneuriat chez les personnes handicapées	27. Mener des activités de communication visant à promouvoir l'entrepreneuriat chez les personnes handicapées	Nombre de communications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion d'une campagne publicitaire auprès des médias Web et webtélé, incluant les réseaux sociaux;</li> <li>• Publications sur les réseaux sociaux, soit : Facebook (16), Instagram (13) et LinkedIn (16);</li> <li>• Diffusion d'un communiqué de presse.</li> </ul>
	Sensibiliser la population à l'intimidation dont peuvent être victimes les personnes handicapées	28. Diffuser des outils de sensibilisation sur l'intimidation dont peuvent être victimes les personnes handicapées	Nombre et nature des outils diffusés  Nombre de communications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trois courtes vidéos de sensibilisation à l'intimidation destinées aux jeunes d'environ 10 à 12 ans ainsi qu'un document d'accompagnement s'adressant au personnel scolaire qui travaille auprès des jeunes ont été diffusés à partir de mai 2024.</li> <li>• Un courriel de promotion a été envoyé auprès de nombreux partenaires et organismes concernés par la problématique.</li> <li>• Des publications ont été diffusées sur les réseaux sociaux, soit Facebook (4) et Instagram (4).</li> <li>• Des articles <i>Express-O</i> (2) ont été diffusés.</li> <li>• Du placement médias a aussi eu lieu à l'automne 2025. Des publicités imprimées et numériques ont été diffusées dans différents médias destinés aux jeunes et aux enseignants.</li> </ul>

## Initiatives publiques

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Les initiatives publiques ne permettent pas toujours de suffisamment réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	Émettre des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	29. Produire des mémoires, des avis et des commentaires sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques  Nombre de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée en continu  Taux de nouvelles actions publiques qui tiennent compte des recommandations de l'Office : 75 %  Taux d'acceptation des nouvelles offres de collaboration de l'Office : 100 %  Trois mémoires ont été produits en lien avec des projets de loi ou de politique publique : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Projet de loi 57, Loi édictant la Loi visant à protéger les élus et à favoriser l'exercice de leurs fonctions et modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal;</i></li> <li>• <i>Projet de loi 71, Loi visant à améliorer l'accompagnement des personnes et à simplifier le régime d'assistance sociale;</i></li> <li>• Consultation en vue de l'élaboration d'une nouvelle politique nationale sur les soins et les services de soutien à domicile.</li> </ul>
		30. Consulter et mobiliser le conseil d'administration dans le processus de production des mémoires	Proportion de mémoires rendus publics pour lesquels le conseil d'administration a été consulté lors de l'élaboration	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée en continu  Le conseil d'administration a été consulté lors de l'élaboration des trois mémoires rendus publics par l'Office (100 %).

**Tableau 3**

**Bilan des mesures liées à la gestion d'un organisme public**

Gestion des ressources humaines						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Manque de connaissance des diverses politiques, mesures et procédures disponibles pour le personnel et les membres du conseil d'administration ayant des incapacités ou dont un proche a des incapacités	S'assurer que le nouveau personnel détienne une connaissance suffisante des diverses politiques, mesures et procédures de l'Office concernant le personnel ayant des incapacités ou dont un proche a des incapacités (congés offerts, évacuation en cas d'urgence, adaptations possibles du poste et du milieu de travail, etc.)	31. Inclure dans les rencontres individuelles entre l'équipe des ressources humaines et les personnes nouvellement embauchées, l'information sur les diverses politiques, mesures et procédures disponibles à l'Office  <i>(nouvelle mesure)</i>	Nombre et proportion de personnes nouvellement embauchées rencontrées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Partiellement réalisée  Sur les 15 personnes nouvellement embauchées, 13 <sup>2</sup> (87 %), ont été rencontrées par une conseillère en gestion des ressources humaines dans les semaines suivant leur embauche et les politiques en ressources humaines de l'Office ont été présentées.
	S'assurer que les membres du conseil d'administration détiennent une connaissance des diverses mesures d'accessibilité et d'adaptation disponibles pour les membres ayant des incapacités	32. Informer les nouveaux membres du conseil d'administration des mesures et procédures lors de leur accueil  <i>(nouvelle mesure)</i>	Nombre et proportion des nouveaux membres du conseil d'administration ayant reçu l'information pertinente	Secrétariat général, communications et affaires juridiques  Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisée en continu  Quatre nouveaux membres sur cinq, soit 80 %, ont reçu cette information. Les quatre nouveaux membres ayant le droit de vote ont reçu l'information sur les mesures d'accessibilité et d'adaptation disponibles, notamment par l'intermédiaire du plan d'accueil et d'intégration des nouveaux membres. Un nouveau membre en provenance d'un ministère ne l'avait pas encore reçue à la fin de la période de référence. L'information sera ajoutée au plan d'accueil.

2. En raison de l'absence ponctuelle de la conseillère en gestion des ressources humaines, les deux nouvelles personnes embauchées n'ont pu être rencontrées dans les semaines suivant leur embauche. Une rencontre avec chacune de ces personnes a cependant été planifiée au début de l'année 2025-2026.

Gestion des ressources humaines

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Inadéquation entre les besoins d'adaptation des postes et du milieu de travail et les adaptations effectuées	S'assurer d'une adaptation adéquate des postes et du milieu de travail pour le personnel ayant des incapacités	33. Effectuer un suivi auprès du personnel ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations et faire les changements requis, s'il y a lieu	Suivi réalisé auprès du personnel ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place  Mises au point requises effectuées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisé en continu  Un questionnaire de satisfaction a été transmis au personnel visé et 100 % y ont répondu. Une personne a demandé de nouvelles adaptations et les ajustements requis ont été apportés.  De plus, un mécanisme est en place pour signaler en continu les demandes d'adaptation ou d'ergonomie par le personnel, handicapé ou non.
	S'assurer que les membres du conseil d'administration de l'Office qui ont des incapacités ou qui sont des proches de personnes handicapées disposent du soutien nécessaire pour contribuer au bon fonctionnement du conseil et de ses comités	34. Procurer aux membres du conseil d'administration qui ont des incapacités ou qui sont des proches de personnes handicapées le soutien nécessaire pour contribuer au fonctionnement adéquat du conseil et de ses comités	Suivi réalisé auprès des membres du conseil d'administration concernés quant à leurs besoins d'adaptation liés au fonctionnement du conseil et de ses comités  Mises au point requises effectuées, s'il y a lieu	Secrétariat général, communications et affaires juridiques  Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisée en continu  Pour chacune de leurs activités en virtuel ou en présentiel, les membres ont été interrogés sur le soutien nécessaire à leur participation. Les adaptations requises ayant été signifiées ont été mises en place.

Gestion des ressources humaines

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Difficulté de maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Atteindre un taux de 11 % de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel)	35. Prendre en compte l'objectif d'atteindre un taux de 11 % de personnes handicapées au sein des effectifs dans toutes les décisions liées aux ressources humaines, notamment en convoquant systématiquement en entrevue les personnes handicapées répondant au profil de l'emploi affiché	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Partiellement réalisée Parmi le personnel régulier <sup>3</sup> de l'Office, 10 personnes sur 115 sont des personnes handicapées (8,7 %).
		36. Promouvoir les offres d'emploi de l'Office auprès des personnes handicapées	Nouvelles activités de promotion et de diffusion réalisées	Direction des services à la population et des services administratifs  Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée en continu Six portraits d'ambassadeurs de l'Office ont été diffusés sur les réseaux sociaux, de janvier à mars 2025, sous forme de carrousel, dont trois portraits présentent des employés ayant une incapacité. Cette série de portraits a permis de renforcer la marque employeur de l'Office. La série visait aussi à augmenter le nombre de personnes handicapées au sein de l'Office, mais un gel de recrutement a été décrété en novembre 2024.  De plus, des capsules vidéo du projet ambassadeurs ont été produites, soit avec quatre membres du personnel pour illustrer leur emploi à l'Office. Ces capsules vidéo seront diffusées au cours de l'année 2025-2026 pour mettre en lumière les valeurs et la marque employeur de l'Office.

.....

3. Auparavant, le taux inscrit au plan d'action comprenait le personnel régulier, occasionnel et étudiants/stagiaires. Or, dans un souci de cohérence dans les données diffusées par l'Office et à des fins de comparaisons avec d'autres organisations, le taux présenté sera désormais celui inscrit dans le rapport annuel de gestion, qui inclut uniquement le personnel régulier, en fonction de ce qui est demandé par le Secrétariat du Conseil du trésor.

### Gestion des ressources humaines

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Connaissances à parfaire de la part du personnel et du conseil d'administration au sujet des grands enjeux gouvernementaux liés à la participation sociale des personnes handicapées	Accroître la capacité d'analyse et d'influence stratégique du personnel et du conseil d'administration au sujet des grands enjeux gouvernementaux liés à la participation sociale des personnes handicapées	37. Poursuivre une formation sur l'analyse stratégique gouvernementale adaptée aux besoins du personnel et du conseil d'administration	Formation au nouveau personnel professionnel de l'Office offerte  Formation aux nouveaux membres du conseil d'administration offerte, s'il y a lieu	Direction des services à la population et des services administratifs  Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Mesure reportée  Pour le nouveau personnel professionnel de l'Office, l'Office souhaite mettre à jour le programme de formation afin qu'il réponde davantage aux réalités et aux besoins du personnel professionnel. Cela sera effectué en 2025-2026, afin d'offrir à nouveau la formation en 2026-2027.  Pour ce qui est du conseil d'administration, les nouveaux membres votants ayant été nommés en décembre 2024, il y aura lieu de mettre la mesure en place en 2025-2026 considérant leur récente arrivée en fonction.

### Adaptation aux situations d'urgence

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Procédure d'évacuation d'urgence nécessite des ajustements, notamment en raison du contexte de travail en mode hybride	Assurer la sécurité du personnel durant une situation d'urgence en portant une attention particulière aux besoins des personnes handicapées	38. Mettre à jour la procédure d'évacuation sous la responsabilité de l'Office et tenir un exercice d'évacuation	Proportion du personnel informé des procédures d'évacuation en place au siège social de l'Office  Exercice tenu	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisée  Exercice d'évacuation annuel du bâtiment tenu en juin 2024.  La procédure annuelle d'évacuation a été révisée et publiée en juillet 2024 dans un nouveau menu dans l'intranet, accessible à l'ensemble du personnel.

Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Emplacement éloigné de l'espace cuisine du siège social de l'Office et de certaines salles servant à des réunions ou des activités	Améliorer l'accès à un coin repas au siège social de l'Office pour les occupants plus éloignés de l'espace cuisine	39. Analyser la possibilité d'ajouter un coin repas au siège social de l'Office en complément aux installations déjà disponibles  <i>(nouvelle mesure)</i>	Analyse complétée	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisée  Un coin repas a été aménagé dans le cadre du réaménagement des espaces au siège social en décembre 2024.
	Favoriser les conditions de participation lors de rencontres au siège social de l'Office pour la clientèle, le personnel et les membres du conseil d'administration ayant des incapacités	40. Intégrer les considérations liées à la proximité des commodités (ex. : toilettes, ascenseur, entrées de l'édifice) lors du choix de salle à la Procédure de réservation de salles de rencontre  <i>(nouvelle mesure)</i>	Intégration faite à la Procédure et diffusion à l'ensemble du personnel	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisée  Les considérations liées à la proximité des commodités ont été ajoutées à la Procédure de réservation de salles de rencontre ainsi que dans l'aide-mémoire – organisation des rencontres.
Manque d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées lors des rencontres au siège social de l'Office avec la clientèle, du personnel ou du conseil d'administration	Faciliter l'accès au siège social pour la clientèle, le personnel et les membres du conseil d'administration ayant des incapacités	41. Demander à la Société québécoise des infrastructures la possibilité d'ajouter un espace supplémentaire de stationnement réservé aux personnes handicapées (entrée rue Brock)  <i>(nouvelle mesure)</i>	Demande formulée	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisée  Le stationnement sur la rue Brock a été partiellement réaménagé pour offrir un espace supplémentaire, ce qui porte à trois le nombre de cases de stationnement dédiées aux personnes handicapées.
	Faciliter l'accès au siège social pour la clientèle, le personnel et les membres du conseil d'administration ayant des incapacités	42. Octroyer des accès aux personnes ayant des incapacités qui se déplacent occasionnellement au siège social de l'Office (entrée rue Lindsay)  <i>(nouvelle mesure)</i>	Accès fonctionnel pour les personnes visées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2025	Réalisé en continu  Des codes d'accès ont été attribués aux personnes ayant des incapacités qui se déplacent occasionnellement au siège social. Les codes permettent de circuler par l'entrée Brock ou Lindsay et à l'intérieur de l'édifice.

Mise en œuvre de la Loi

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance	État de réalisation au 31 mars 2025
Difficulté à mesurer l'impact des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'Office sur la participation sociale de celles-ci	Mieux mesurer l'impact des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'Office sur les personnes handicapées à l'aide d'indicateurs d'efficacité ou de résultats, lorsqu'applicable	43. Intégrer davantage d'indicateurs d'efficacité ou de résultats dans les prochains plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'Office, lorsqu'applicable <i>(nouvelle mesure)</i>	Présence d'indicateurs d'efficacité ou de résultats	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2025	Réalisée  Davantage d'indicateurs d'efficacité ou de résultats ont été intégrés dans le plan 2025-2026. De plus, un souci d'intégrer de tels indicateurs fera partie intégrante de la démarche d'élaboration des futurs plans.

Tableau 4

Bilan des mesures additionnelles réalisées non prévues dans le plan d'action 2024-2025 (nouvelles mesures)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2025
Difficulté d'accès à des données portant sur l'incapacité chez les enfants ainsi que chez les personnes de 18 ans et plus vivant avec leurs parents	Documenter la présence d'incapacités chez les enfants de 0 à 17 ans ainsi que chez les personnes de 18 ans et plus vivant avec leurs parents	Produire deux rapports, à partir des données du recensement de 2021, sur l'incapacité chez les enfants ainsi que chez les personnes de 18 ans et plus vivant avec leurs parents.	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	Les rapports ont été produits. Le rapport sur l'incapacité chez les personnes des 18 ans et plus vivant avec leurs parents a été rendu public en mai 2024. Le rapport sur l'incapacité chez les enfants est actuellement en édition.
Connaissance non uniforme des bonnes pratiques en vue de produire des documents accessibles en amont	Responsabiliser l'ensemble du personnel quant à l'importance de produire des documents accessibles dès leur conception afin d'optimiser le processus lié à leur diffusion et leur partage	Mener des actions de communication afin d'informer et de responsabiliser l'ensemble du personnel	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour et bonification d'une page intranet portant sur l'accessibilité des documents.</li> <li>Parution de deux mots de sensibilisation du directeur général dans l'intranet ainsi que d'une brève sur des astuces à appliquer.</li> <li>Création d'un jeu-questionnaire sur les bonnes pratiques.</li> <li>Planification d'ateliers de travail avec des membres du personnel afin qu'ils s'approprient les règles de base à appliquer pour s'assurer de produire des documents accessibles, autant pour l'interne que pour l'externe.</li> </ul>

## **>>> Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**

La politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* (Québec, 2006) a pour but de mettre en place, au sein de l'administration publique, toutes les conditions qui permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 mars 2025, l'Office a mis en œuvre les mesures suivantes, quant à l'adaptation de ses services et de ses documents, comme prévu par la politique :

- L'Office adapte ses publications destinées aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches, en différents formats. Il procède sur demande à l'adaptation de documents destinés à d'autres publics cibles. Il le fait également pour des publications d'intérêt ou encore lorsqu'un besoin est identifié, et ce, dans la forme requise. À noter que tous les documents publiés sur le site Web de l'Office sont accessibles, conformément au Standard sur l'accessibilité des sites Web;
- En 2024-2025, les publications produites par l'Office ont fait l'objet de 15 demandes d'obtention en format adapté;
- Durant la période de référence, aucune plainte ne fut déposée auprès de la personne responsable des plaintes à l'Office dans le cadre de cette politique.

# MESURES PRÉVUES EN 2025-2026

Les mesures qui seront mises en œuvre incluent à la fois des mesures particulières pour la prochaine année en plus de mesures récurrentes, bien instaurées au sein de l'Office.

## >>> **Mesures particulières**

Les tableaux 5, 6 et 7 présentent les obstacles identifiés, les objectifs et les mesures prévus ainsi que les indicateurs de suivi retenus. Il est à noter que 16 mesures, soit 51,6 % des 31 mesures sont nouvelles. Le tout est présenté en trois volets :

- Mesures à l'égard des services à la population;
- Mesures à l'égard de la mission générale;
- Mesures liées à la gestion d'un organisme public.

Diverses mesures sont en lien avec les objectifs du [Plan stratégique 2024-2028](#) de l'Office, dont notamment la poursuite de la mise en œuvre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services (PMS) destinés aux personnes handicapées et à leur famille (objectifs 4.1 et 4.2). Ce projet interministériel d'envergure mis en place par l'Office vise notamment à réduire le nombre de démarches pour accéder aux PMS en instaurant des passerelles d'accès (mesure 3) et une solution numérique (mesure 4). Celles-ci faciliteront le partage de renseignements entre ministères et organismes. Le projet de simplification des démarches d'accès permettra également d'améliorer la coordination des services requis par les personnes handicapées et leur famille au sein de trois projets de démonstration (mesure 5).

Par ailleurs, au cours de l'année et en prévision de l'élaboration de son plan 2026-2027, l'Office reverra les indicateurs présents dans celui-ci. Cet exercice visera à intégrer davantage d'indicateurs d'efficacité ou de résultats en lien avec la participation sociale tout en y associant des cibles à atteindre.

## >>> **Mesures récurrentes**

L'Office poursuit aussi des mesures récurrentes, mises en œuvre de façon continue, afin de prévenir de façon proactive la présence d'obstacles dans ses divers secteurs d'activités

Ainsi, dans sa [Déclaration de services aux citoyens et citoyennes](#), l'Office a pris des engagements en matière de qualité pour les services qu'il offre à la population, entre autres quant à la simplification des démarches pour obtenir ses services. Dans cette optique, des activités de formation sont offertes chaque année au personnel des services à la population, afin de maintenir et d'améliorer la qualité des services offerts.

De plus, pour favoriser l'accès à ses documents et à ses services, l'Office s'engage aussi dans sa Déclaration à assurer :

- L'accessibilité des documents produits en plus de les rendre disponibles dans différents médias adaptés;
- La prise en compte du Standard sur l'accessibilité des sites Web pour ses contenus diffusés sur son site et sur celui de Québec.ca;
- L'utilisation de moyens de communication adaptés aux incapacités de la personne;
- L'accessibilité des bureaux où l'Office offre des services d'information et d'accompagnement.

Par ailleurs, en lien avec sa mission, et afin d'assurer une meilleure mise en œuvre de la *Loi*, l'Office offre du soutien aux ministères, aux organismes publics et aux municipalités assujettis, par le biais de diverses formations, notamment sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et sur la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Il analyse aussi les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées et les bilans des autorités organisatrices de transport en fournissant de la rétroaction au ministère des Transports et de la Mobilité durable à ce sujet.

En ce qui a trait aux obstacles qui demeurent pour atteindre l'ensemble des résultats attendus de la politique gouvernementale À part entière, l'Office produit un bilan annuel de mise en œuvre de cette politique. Il produit également d'autres rapports, comme celui sur les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

L'Office continue également d'exercer son rôle d'influence sur les initiatives publiques, en produisant des mémoires, des avis et des commentaires, afin de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Le conseil d'administration est mobilisé et consulté, notamment dans le processus de production des mémoires.

En matière d'approvisionnement en biens et en services accessibles, l'Office tient compte des fiches de contrôle lors de l'évaluation préalable des besoins afin de rehausser la qualité de l'analyse effectuée par les acheteurs et les requérants pour assurer une application optimale de l'article 61.3. L'Office privilégie aussi, lorsque possible, l'octroi de contrats à des entreprises inclusives et des entreprises adaptées, dont la majorité des employés sont des personnes handicapées.

Par rapport aux situations d'urgence, l'Office a également en place des mesures annuelles, soit la diffusion de la révision annuelle de la procédure d'évacuation du siège social, incluant les consignes pour les personnes ayant besoin d'assistance, ainsi que la tenue d'un exercice d'évacuation pour l'ensemble du personnel du siège social.

Enfin, en ce qui concerne la gestion des ressources humaines, l'Office s'assure que son personnel soient bien informés de l'ensemble des politiques, mesures et procédures de l'Office concernant le personnel ayant des incapacités ou dont un proche a des incapacités (congés offerts, évacuation en cas d'urgence, adaptations possibles du poste et du milieu de travail, etc.). Cette information est notamment transmise lors des rencontres individuelles entre l'équipe des ressources humaines et les personnes embauchées. Dans le même esprit, l'Office s'assure de la transmission d'informations sur les mesures d'accessibilité et d'adaptation aux nouveaux membres du conseil d'administration, lors de leur accueil.

**Tableau 5**

**Mesures à l'égard des services à la population**

Accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées					
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Pour les personnes handicapées et leur famille, difficulté d'accès à l'information sur les programmes et les services qui leur sont offerts	Accroître la connaissance des programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	1. Mettre en œuvre une campagne promotionnelle visant à faire connaître le profil « Personnes handicapées » ainsi que les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leurs proches.	Nombre total d'utilisatrices et d'utilisateurs ayant visité la page d'accueil et les pages d'accueil thématiques du profil « Personnes handicapées » sur Québec.ca	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2026 Nouvelle mesure
		2. Mettre en œuvre une campagne promotionnelle pour faire connaître les mesures fiscales pouvant s'appliquer à la situation des personnes handicapées, leur famille et leurs proches	Nombre total d'utilisatrices et d'utilisateurs ayant visité la page thématique sur Québec.ca intitulée « Mesures fiscales et rentes pour les personnes handicapées » ainsi que ses sous-pages (3)	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2026 Nouvelle mesure
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Poursuivre la mise en œuvre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	3. Assurer le suivi de la mise en œuvre des passerelles	Nombre de passerelles mises en œuvre	Direction du développement et de l'intervention stratégique	31 mars 2026 Mesure reconduite
		4. Rédiger un dossier d'affaires portant sur la démarche d'accès centralisée et le formulaire unique de la solution numérique prévue au projet	Dossier d'affaires rédigé	Direction du développement et de l'intervention stratégique	31 mars 2026 Mesure reconduite
		5. Soutenir les intervenantes et intervenants dans la coordination inter-réseaux des plans de services individualisés intersectoriels, au sein de trois projets de démonstration	Nombre de demandes traitées dans les régions ciblées par les projets de démonstration  Proportion de demandes traitées par les coordinations régionales sur l'ensemble des demandes reçues et admissibles	Direction du développement et de l'intervention stratégique	31 mars 2026 Mesure reconduite
	Améliorer la connaissance de l'offre de services à la population de l'Office	6. Réaliser des activités de promotion des services à la population auprès des partenaires	Nombre d'activités de promotion des services à la population auprès des partenaires réalisées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2026 Mesure pluriannuelle reconduite

### Qualité des services à la population de l'Office

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Complexité de l'offre de services de l'Office destinée aux personnes handicapées	Favoriser une expérience client satisfaisante	7. Réaliser un sondage annuel de satisfaction de la clientèle	Degré de satisfaction à l'égard de l'expérience client (note sur 10)	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2026 Mesure pluriannuelle reconduite
	Offrir un moyen additionnel pour accéder aux services à la population	8. Mettre en œuvre une plateforme numérique donnant accès à des services en ligne	Proportion de demandes reçues numériquement par les services à la population	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2026 Mesure reconduite
	Informar la population sur les services offerts par l'Office auprès des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches	9. Produire et diffuser une nouvelle vidéo expliquant le rôle des services de l'Office auprès de la population	Vidéo produite et diffusée	Secrétariat général, communications et affaires juridiques Direction des services à la population et des services administratifs	1 <sup>er</sup> octobre 2025 Nouvelle mesure

### Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Nombre limité de lieux de rencontre avec la clientèle demeurant dans certaines régions	Rendre disponible des espaces de rencontre supplémentaires sécurisés et accessibles pour la clientèle	10. Conclure une entente de location de salles avec Services Québec pour tenir des rencontres avec la clientèle dans différentes régions	Entente conclue	Direction des services à la population et des services administratifs	30 novembre 2025 Nouvelle mesure

**Tableau 6**

**Mesures à l'égard de la mission générale**

Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière					
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Des obstacles demeurent pour atteindre l'ensemble des résultats attendus de la politique À part entière	Renforcer la vigie et la veille stratégique à l'égard des enjeux actuels liés au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées	11. Produire un portrait global sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées	Rapport produit	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	30 juin 2025 Nouvelle mesure
	Partager de l'information portant sur les enjeux vécus par les personnes handicapées et leur famille	12. Mettre en place un comité d'échange entre l'Office et des regroupements nationaux représentant les personnes handicapées	Une rencontre de démarrage tenue	Direction du développement et de l'intervention stratégique  Direction des services à la population et des services administratifs	30 juin 2025 Nouvelle mesure
	Développer les connaissances sur la participation sociale des personnes handicapées et expérimenter des solutions novatrices en matière de biens et de services	13. Appuyer financièrement, par le biais du Programme d'expérimentation et de recherche sur la participation sociale, les travaux d'équipes de recherche, d'organismes à but non lucratif et d'autres organisations admissibles	Nombre de nouveaux projets appuyés	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2026 Nouvelle mesure
	Soutenir l'action des organismes de promotion en vue de stimuler leur contribution à la promotion des intérêts, à la défense des droits et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées.	14. Offrir du soutien financier aux organismes, par le biais du Programme de soutien aux organismes de promotion, pour la réalisation de projets ponctuels inspirés des défis et priorités d'intervention de la politique À part entière	Nombre de projets soutenus par année	Direction de la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2026 Nouvelle mesure

### Mise en œuvre de la Loi

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Des enjeux, liés à la mise en œuvre de la Loi demeurent	Évaluer la mise en œuvre, pour la période 2020-2024, des responsabilités générales et particulières des ministères, des organismes publics et des municipalités	15. Produire le bilan 2020-2024 sur la mise en œuvre des responsabilités générales et particulières des ministères, des organismes publics et des municipalités de la Loi	Rapport produit	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	30 juin 2025 Nouvelle mesure
	Évaluer la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (26.5)	16. Produire un rapport sur la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Collecte de données effectuée	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2026 Nouvelle mesure

### Formation du personnel qui offre des services au public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Peu d'outils ou de formations sont disponibles pour les organisations qui souhaitent former leur personnel en vue de mieux accueillir les personnes handicapées et de leur offrir des services accessibles	Outiller et former les organisations qui souhaitent former leur personnel en vue de mieux accueillir les personnes handicapées et de leur offrir des services accessibles	17. Promouvoir des capsules vidéo et un module d'autoformation visant à mieux accueillir les personnes handicapées	Type de promotion effectuée Nombre de vues globales des vidéos d'autoformation durant l'année	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2026 Mesure pluriannuelle reconduite

### Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Les petits bâtiments où sont offerts des biens et des services à la population ne sont pas tous accessibles aux personnes handicapées	Documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des petits bâtiments où sont offerts des biens et des services à la population et identifier des pistes de solutions pour réduire ces obstacles	18. Effectuer un suivi des recommandations du rapport sur l'étude sur l'accessibilité des petits bâtiments où sont offerts des biens et des services à la population	Suivi du taux de réalisation des recommandations	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2026 Mesure reconduite

## Sensibilisation de la population

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Méconnaissance de la part de la population des enjeux concernant les personnes handicapées pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	19. Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre de communications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	15 décembre 2025 Mesure pluriannuelle reconduite
		20. Tenir et promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées	Édition annuelle de la Semaine tenue Nombre de communications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	15 juin 2025 Mesure pluriannuelle reconduite
	Sensibiliser des donneurs d'accès à l'importance de respecter le droit d'accès des chiens d'assistance dans les lieux publics	21. Élaborer et mener une campagne de communication visant à sensibiliser à l'importance de respecter le droit d'accès des chiens d'assistance dans les lieux publics	Campagne de sensibilisation tenue Nombre et nature des contenus produits et diffusés	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	30 septembre 2025 Nouvelle mesure

## Initiatives publiques

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Les initiatives publiques ne permettent pas toujours de suffisamment réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	Émettre des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	22. Produire et diffuser le nouveau Guide de rédaction des avis et mémoires et son aide-mémoire, et assurer l'appropriation par le personnel	Documents produits, diffusés et intégrés aux méthodes de travail du personnel	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 décembre 2025 Nouvelle mesure
		23. Piloter le comité de coordination de l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées	Nombre de rencontres tenues par année	Direction du développement et de l'intervention stratégique	31 mars 2026 Nouvelle mesure

Initiatives publiques					
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Les initiatives publiques ne permettent pas toujours de suffisamment réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	Émettre des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	24. Offrir un atelier d'information à certains ministères et organismes publics sur l'application de la clause d'impact pour personnes handicapées	Atelier d'information disponible et offert	Direction de la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2026 Nouvelle mesure

**Tableau 7**  
**Mesures liées à la gestion d'un organisme public**

Gestion des ressources humaines					
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Manque de connaissance des diverses politiques, mesures et procédures disponibles pour le personnel et les membres du conseil d'administration ayant des incapacités ou dont un proche a des incapacités	S'assurer que le personnel détienne une connaissance suffisante des diverses politiques, mesures et procédures de l'Office concernant le personnel ayant des incapacités ou dont un proche a des incapacités (congés offerts, évacuation en cas d'urgence, adaptations possibles du poste et du milieu de travail, etc.)	25. Créer une page d'information dans le portail ressources humaines de l'Office, présentant les politiques, mesures et procédures disponibles pour le personnel ayant des incapacités ou dont un proche a des incapacités, incluant les ressources, démarches et personnes à contacter	Page créée et publiée Nombre de brèves diffusées pour faire connaître ou rappeler la page d'information	Direction des services à la population et des services administratifs Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2026 Nouvelle mesure
Inadéquation entre les besoins d'adaptation des postes et du milieu de travail et les adaptations effectuées	S'assurer d'une adaptation adéquate des postes et du milieu de travail pour le personnel ayant des incapacités	26. Effectuer un suivi auprès du personnel ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations et faire les changements requis, s'il y a lieu	Suivi réalisé auprès du personnel ayant des incapacités quant à ses besoins Taux de satisfaction quant aux adaptations en place Mises au point requises effectuées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2026 Mesure pluriannuelle reconduite

## Gestion des ressources humaines

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Inadéquation entre les besoins d'adaptation des postes et du milieu de travail et les adaptations effectuées	S'assurer que les membres du conseil d'administration de l'Office qui ont des incapacités ou qui sont des proches de personnes handicapées disposent du soutien nécessaire pour contribuer au bon fonctionnement du conseil et de ses comités	27. Procurer aux membres du conseil d'administration qui ont des incapacités ou qui sont des proches de personnes handicapées le soutien nécessaire pour contribuer au fonctionnement adéquat du conseil et de ses comités	Suivi réalisé auprès des membres du conseil d'administration concernés quant à leurs besoins d'adaptation liés au fonctionnement du conseil et de ses comités  Mises au point requises effectuées, s'il y a lieu	Secrétariat général, communications et affaires juridiques  Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2026  Mesure pluriannuelle reconduite
Difficulté de maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Maintenir ou augmenter le taux de 8,7 % de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier) obtenu en 2024-2025 <sup>4</sup>	28. Favoriser l'embauche de personnes handicapées, notamment en faisant la promotion des offres d'emploi de l'Office auprès des personnes handicapées et en convoquant systématiquement en entrevue les personnes handicapées répondant au profil de l'emploi affiché	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs réguliers de l'Office	Direction des services à la population et des services administratifs  Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2026  Mesure pluriannuelle reconduite
Connaissances à parfaire de la part du conseil d'administration au sujet des grands enjeux gouvernementaux liés à la participation sociale des personnes handicapées	Accroître la capacité d'analyse et d'influence stratégique du conseil d'administration au sujet des grands enjeux gouvernementaux liés à la participation sociale des personnes handicapées	29. Poursuivre une formation sur l'analyse stratégique gouvernementale adaptée aux besoins du conseil d'administration	Formation aux nouveaux membres du conseil d'administration offerte, s'il y a lieu	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2026  Mesure pluriannuelle reconduite

.....  
4. L'Office maintient ses efforts pour atteindre un taux plus élevé de personnes handicapées au sein de ses effectifs. Le gel de recrutement entré en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2024 se poursuivra toutefois en 2025-2026.

### Gestion des ressources humaines

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Connaissance non uniforme des bonnes pratiques en vue de produire des documents accessibles en amont	Responsabiliser l'ensemble du personnel quant à l'importance de produire des documents accessibles dès leur conception afin d'optimiser le processus lié à leur diffusion et leur partage	30. Mener des actions de communication afin d'informer et de responsabiliser l'ensemble du personnel	<p>Nombre d'ateliers sur l'accessibilité des documents offerts</p> <p>Pourcentage du personnel ayant suivi un atelier</p> <p>Lectures et atelier de formation obligatoires dans le cadre du plan d'accueil personnalisé des nouveaux membres du personnel</p>	<p>Secrétariat général, communications et affaires juridiques</p> <p>Direction des services à la population et des services administratifs</p>	<p>31 mars 2026</p> <p>Nouvelle mesure</p>

### Mise en œuvre de la Loi

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéance
Difficulté à mesurer l'impact des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'Office sur la participation sociale de celles-ci	Mieux mesurer l'impact des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'Office sur les personnes handicapées à l'aide d'indicateurs d'efficacité ou de résultats, lorsqu'applicable	31. Intégrer des indicateurs d'efficacité ou de résultats dans les prochains plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'Office, lorsqu'applicable	Présence d'indicateurs d'efficacité ou de résultats	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	<p>31 mars 2026</p> <p>Mesure reconduite</p>

# APPROBATION ET DIFFUSION

Le plan d'action 2025-2026 de l'Office a été adopté par son conseil d'administration. L'Office l'a par la suite diffusé auprès de son personnel, de ses partenaires et de la population en le rendant disponible dans le site Web [Québec.ca](http://Quebec.ca).

Le plan d'action est disponible en format Web et, sur demande, en différents formats adaptés. On peut le demander par téléphone, au 1 800 567-1465; par télécopieur, au 1 800 567-1477; par courriel, à [communications@ophq.gouv.qc.ca](mailto:communications@ophq.gouv.qc.ca).

Enfin, les personnes ou les organismes qui souhaiteraient avoir plus d'informations sur le Plan d'action de l'Office peuvent téléphoner au numéro général 1 800 567-1465 et demander à entrer en communication avec le coordonnateur des services aux personnes handicapées de l'organisme, monsieur Daniel Jean, directeur général de l'Office.

# RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2024). *Plan stratégique 2024-2028*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 22 p. [En ligne] [[www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-et-organismes/office-personnes-handicapées/publications/plan-strategique](http://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-et-organismes/office-personnes-handicapées/publications/plan-strategique)].
- GOUVERNEMENT 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, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 69 p. Également disponible en ligne : [www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre\\_documentaire/Documents\\_administratifs/Politique\\_a\\_part\\_entiere\\_Acc.pdf](http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_administratifs/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf).
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2006). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, gouvernement du Québec. [En ligne]. [[publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001156/](http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001156/)].
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ, c. E20.1, à jour au 20 février 2024*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p. Également disponible en ligne : [www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/E-20.1](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/E-20.1)



Office des personnes  
handicapées

Québec 