

Évaluation de l'efficacité de la **politique** gouvernementale

À part entière :
pour un véritable exercice
du **droit à l'égalité**

Les communications

RÉDACTION

Daniel Lavigne

Conseiller à l'évaluation et à la recherche
Direction de l'évaluation et du soutien
à la mise en œuvre de la Loi

COLLABORATION

Lucie Dugas

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

Patricia Lamotte

Conseillère à l'évaluation et à la recherche
Direction de l'évaluation
et du soutien à la mise en œuvre de la Loi

Mike Almeida

Conseiller expert au soutien
à la mise en œuvre de la Loi
Direction de l'évaluation et du soutien
à la mise en œuvre de la Loi

Ophélie Sylvestre

Conseillère experte
Direction des interventions sectorielles stratégiques

Alexandra Munger

Agente d'information
Secrétariat général

Anna-Charlène Beugré

Conseillère
Direction des interventions sectorielles stratégiques

Lucie Sarrazin

Technicienne en statistiques
Direction de l'évaluation et du soutien
à la mise en œuvre de la Loi

SUPERVISION

Isabelle Émond

Directrice de l'évaluation et du soutien
à la mise en œuvre de la Loi

ÉDITION

Secrétariat général

APPROBATION

Conseil d'administration lors de sa séance
des 19, 20 et 21 avril 2017

RÉVISION LINGUISTIQUE

Karine Blanchard

Mado Nadeau

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2017). *Évaluation de l'efficacité
de la politique gouvernementale À part entière :
pour un véritable exercice du droit à l'égalité :
les communications*, Drummondville,
Secrétariat général, L'Office, 82 p.

.....

Dépôt légal – 2017
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-78541-5 (version PDF)
ISBN 978-2-550-78542-2 (version texte électronique)

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

Ce document est disponible
en médias adaptés sur demande.

REMERCIEMENTS

L'Office des personnes handicapées du Québec remercie les personnes suivantes pour leur participation aux différentes étapes de consultation lors de l'élaboration des rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique.

Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées

Isabelle Tremblay

Francine Gagnon

Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées

Roger Duchesneau

Anik Larose

Samuel Ragot

Association du Québec pour l'intégration sociale

Véronique Vézina

Richard Lavigne

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec

Charles Rice

Claude Saint-Georges

Réseau communautaire en santé mentale

Expert

Patrick Fougeyrollas

Réseau international sur le Processus de production du handicap

Représentantes et représentants ministériels

Jocelyn Savoie

Eve Joseph

Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire

Pascal Poulin

Nancy Plamondon

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Andrée Dionne

Ministère de la Famille

Daniel Garneau

Mélanie Kavanagh

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Martin Breault

Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports

Daniel Jean

Esther Sanschagrin

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

Liliane Gras

Régie du bâtiment du Québec

Gérald Nadeau

Secrétariat du Conseil du trésor

Rose-Fidélité Ndayishimiye

Société d'habitation du Québec

L'Office tient également à remercier les organisations qui ont collaboré aux différentes collectes de données nécessaires pour la réalisation des rapports d'évaluation dont, la Régie d'assurance maladie du Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Finances, la Société Logique, Ex aequo, l'Union de transport adapté et collectif du Québec, l'Association de transport urbain du Québec, l'Association québécoise du transport intermunicipal et municipal, l'Association des transports collectifs ruraux du Québec, la Fédération des transporteurs par autobus ainsi que les municipalités d'au moins 15 000 habitants assujetties à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	III
LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES	IX
LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES	XI
INTRODUCTION	1
MÉTHODOLOGIE	3
Portrait du résultat attendu.	3
<i>Comparaison entre les provinces</i>	4
Contribution de la politique à la réduction des obstacles	4
<i>Les principaux obstacles aux communications des personnes handicapées</i>	4
<i>Analyse de la réduction des obstacles</i>	6
<i>Sources de données</i>	6
Le plan global de mise en œuvre.	6
Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.	7
Programmes et mesures gouvernementaux, rapports et données administratives.	7
Collectes de données complémentaires	7
Consultations auprès des MO et du MACAPH	8
Jugement sur l'efficacité de la politique	8
LES COMMUNICATIONS : UN PORTRAIT À PARTIR DES GRANDES ENQUÊTES POPULATIONNELLES	11
Prévalence des incapacités liées à l'audition, à la vision et à la parole.	11
Utilisation d'aides techniques à l'audition	13
Utilisation d'aides techniques à la vision	15
Compétences en littératie.	17
Utilisation d'Internet par les personnes handicapées	19
Comparaison avec les autres provinces canadiennes.	22
<i>Taux d'utilisation d'aides techniques à l'audition et à la vision</i>	22
<i>Besoins non comblés en prothèses auditives et en aides techniques à la vision</i>	23
<i>Utilisation d'un langage gestuel (ASL ou LSQ)</i>	24
LA CONTRIBUTION DE LA POLITIQUE À LA RÉDUCTION	
DES PRINCIPAUX OBSTACLES LIÉS AUX COMMUNICATIONS	27
Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents	
et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	27
<i>Portrait de la politique L'accès aux documents et aux services offerts</i>	
<i>au public pour les personnes handicapées</i>	28

<i>Actions réalisées pour favoriser la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées . .</i>	28
<i>Suivi de la mise en œuvre de la politique</i>	29
<i>Constats sur la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	32
Accès à des services d'interprétation visuelle et tactile	33
<i>Portrait de l'organisation des services d'interprétation au Québec et des besoins des utilisateurs</i>	33
<i>Actions réalisées pour assurer l'accès à des services d'interprétation</i>	34
<i>Actions réalisées pour améliorer la formation des interprètes</i>	36
<i>Contribution de la politique À part entière pour assurer l'accès aux services d'interprétation.</i>	37
Accès aux sites Web et aux documents électroniques	38
<i>Actions réalisées pour adopter une réglementation concernant l'accès aux sites Web et aux documents électroniques</i>	38
<i>Actions réalisées pour favoriser la mise en œuvre de la réglementation</i>	39
<i>Contribution de la politique À part entière pour favoriser l'accès aux sites Web et aux documents électroniques</i>	40
Accès à de l'information verbale	40
<i>Actions réalisées pour améliorer la disponibilité des ATS.</i>	41
<i>Actions réalisées pour assurer la formation des employés en contact direct avec le public</i>	41
<i>Contribution de la politique À part entière pour favoriser l'accès à l'information verbale</i>	43
Accès aux télécommunications	44
<i>Portrait de la réglementation du sous-titrage et de la vidéodescription</i>	44
<i>Actions réalisées pour assurer l'accès et la qualité du sous-titrage et de la vidéodescription dans les productions audiovisuelles</i>	44
<i>Contribution de la politique À part entière pour améliorer l'accès et la qualité du sous-titrage et de la vidéodescription</i>	45
Accès à l'information écrite	46
<i>Actions réalisées afin de faciliter la compréhension des documents.</i>	46
<i>Contribution de la politique À part entière pour assurer l'accès à l'information écrite</i>	48

Aides techniques à la communication	48
<i>Portrait des programmes d'aides techniques à la communication</i>	49
<i>Actions réalisées pour assurer un accès continu à l'information</i> <i>sur les aides techniques</i>	50
<i>Actions réalisées pour assurer la mise à jour des programmes</i> <i>et la participation des représentants des usagers</i>	52
<i>Contribution de la politique À part entière à la réduction des obstacles</i> <i>concernant les aides techniques.</i>	53
CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	55
JUGEMENT SUR L'EFFICACITÉ DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE	63
CONCLUSION	65
ANNEXE – QUESTIONNAIRE AU MOUVEMENT D'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME DES PERSONNES HANDICAPÉES	67
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.	75



LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

TABLEAUX

1. Liste des obstacles principaux aux communications	5
2. Taux d'incapacité selon le type d'incapacité et l'âge, population de 15 ans et plus, Québec, EQLAV 2010-2011	12
3. Niveaux de compétence en littératie selon la présence d'un problème de santé chronique avec ou sans limitation d'activités, population de 16 à 65 ans, Québec, PEICA 2012. . .	18
4. Faible niveau de compétence en littératie (niveau inférieur au niveau 1 ou niveau 1) selon la présence d'un problème de santé chronique avec ou sans limitation d'activités, le sexe et l'âge, population de 16 à 65 ans, Québec, PEICA 2012	19
5. Utilisation d'Internet au cours d'une période d'un mois selon la présence d'une incapacité, le sexe et l'âge, population de 15 ans et plus avec et sans incapacité, Québec, ESG de 2010	20
6. Utilisation d'Internet au cours d'une période d'un mois selon la gravité de l'incapacité, le sexe, l'âge et le type d'incapacité, population de 15 ans et plus avec incapacité, Québec, ESG de 2010.	21
7. Taux d'utilisation d'aides techniques à l'audition ou à la vision, population de 15 ans et plus avec incapacité à l'audition ou à la vision, provinces au Canada, ECI de 2012	23
8. Besoins non comblés en prothèses auditives et en aides techniques à la vision, population de 15 ans et plus avec incapacité liée à la vision ou à l'audition et ayant besoin d'aides techniques à l'audition ou à la vision, provinces au Canada, ECI de 2012. .	24
9. Reddition de compte des MO devant produire des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées concernant la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, 2009-2010 à 2013-2014.	31
10. Reddition de compte des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, rapports annuels de gestion 2009-2010 à 2013-2014 . .	32
11. Dépenses des programmes d'aides techniques à la communication de la RAMQ et de la CNESST, Québec, 2010-2011 à 2013-2014.	50

FIGURES

1. Principales aides techniques à l'audition utilisées, population de 15 ans et plus avec incapacité liée à l'audition qui utilisent des aides techniques à l'audition, Québec, ECI de 2012 14
2. Principales aides techniques à la vision utilisées, population de 15 ans et plus avec incapacité liée à la vision qui utilisent des aides techniques à la vision, Québec, ECI de 2012 16
3. Utilisation d'un langage gestuel (comme l'ASL ou la LSQ), population de 15 ans et plus avec incapacité liée à l'audition, provinces au Canada, ECI de 2012 25

LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

AOT	Autorités organisatrices de transport en commun
AQIS	Association du Québec pour l'intégration sociale
AQRIPH	Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées
ASL	American Sign Language
ASSS	Agences de la santé et des services sociaux (depuis le 1 ^{er} avril 2015, à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux [LMRSSS], notamment par l'abolition des agences régionales, les ASSS ont été remplacées par 13 centres intégrés de santé et de services sociaux, 9 centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux, 7 établissements non fusionnés à un centre et 5 établissements non visés par la LMRSSS desservant une population nordique et autochtone)
ATS	Appareil de télécommunication pour sourds
BAnQ	Bibliothèque et Archives nationales du Québec
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (créée le 1 ^{er} janvier 2016, regroupant la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Commission de l'équité salariale ainsi que la Commission des normes du travail)
COPHAN	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
CRIM	Centre de recherche informatique de Montréal
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
ECI	<i>Enquête canadienne sur l'incapacité</i>
EPLA	<i>Enquête sur la participation et les limitations d'activités</i>
EQLAV	<i>Enquête québécoise sur les limitations d'activités, le vieillissement et les maladies chroniques</i>
ESG	<i>Enquête sociale générale</i>
ISQ	Institut de la statistique du Québec
LMRSSS	Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux

LSQ	Langue des signes québécoise
MACAPH	Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées
MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (créé le 28 janvier 2016, en remplacement du ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Ce dernier est le résultat de la fusion, en 2015, de deux ministères s'étant partagé, en 2012, les activités du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Au fil des ans, ces ministères ont changé plusieurs fois de dénomination)
MO	Ministères et organismes publics
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTMDET	Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (créé le 28 janvier 2016, en remplacement du ministère des Transports du Québec)
MTO	Ministère du Tourisme
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
Office	Office des personnes handicapées du Québec
PEICA	Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes
PEG	Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux
PGMO	Plan global de mise en œuvre
PPH	Processus de production du handicap
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
RPM	Répertoire des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SCG	Secrétariat à la communication gouvernementale
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SODEC	Société de développement des entreprises culturelles
SRI	Services régionaux d'interprétation
SRV	Service de relais vidéo

INTRODUCTION

Le 4 juin 2009, le Conseil des ministres adoptait la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (Québec 2009). Cette politique a pour but d'accroître, sur une période de dix ans, la participation sociale des personnes handicapées. Elle vise notamment l'atteinte de treize résultats liés à l'amélioration significative des conditions de vie des personnes handicapées, à une réponse complète à leurs besoins essentiels et à la parité avec les autres citoyens dans l'exercice de leurs rôles sociaux.

Le mandat d'évaluation de la politique a été confié à l'Office des personnes handicapées du Québec en cohérence avec son devoir d'effectuer, en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Québec 2005), des travaux d'évaluation de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Afin de réaliser ce mandat, un cadre d'évaluation comprenant trois questions d'évaluation a été développé par l'Office, puis adopté par son conseil d'administration. Ces trois questions visent respectivement à suivre la mise en œuvre de la politique, à évaluer sa contribution à la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et à l'atteinte de ses résultats attendus (Dubois, Dugas et Guay 2009 ; Dugas et Lavigne 2012).

Pour répondre à la première question, l'Office produit des bilans annuels faisant état de la mise en œuvre de la politique. Pour répondre à la deuxième et à la troisième question d'évaluation, une méthodologie en trois étapes permet de juger dans quelle mesure la politique À part entière a contribué à réduire les principaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, et ce, pour chacun des résultats attendus. Quatre rapports d'évaluation portant sur les résultats attendus visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées que sont les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements sont produits. Ensuite, un rapport synthèse comprenant les principaux constats et recommandations est réalisé.

Le présent document constitue le rapport détaillé portant sur le résultat attendu visant à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés*. Ce rapport concerne donc les activités courantes des personnes handicapées en lien avec les communications. Il s'agit d'un sujet vaste qui porte autant sur les aides techniques à la communication que sur les communications verbales et non verbales entre personnes, les communications téléphoniques ou encore les communications par Internet.

L'objectif de ce rapport est de porter un jugement sur l'efficacité de la politique À part entière à atteindre le résultat attendu lié aux communications des personnes handicapées. Pour porter un tel jugement, ce rapport est divisé en trois grandes parties. En premier lieu, un portrait du résultat attendu portant sur les communications est dressé. Puis, le rapport présente une analyse de la contribution de la politique À part entière à la réduction des principaux obstacles en lien avec les communications. Ensuite, des constats et des recommandations pour la suite de la mise en œuvre de la politique sont émis. Enfin, les résultats de la consultation d'experts réalisée dans le cadre des travaux d'évaluation sont présentés. Les résultats de cette consultation, en plus des constats des deux premières parties, permettent de porter un jugement sur l'efficacité de la politique. La section méthodologie qui suit décrit avec plus de détails chacune de ces étapes.

MÉTHODOLOGIE

Cette section présente la méthodologie employée pour évaluer l'efficacité de la politique À part entière à atteindre le résultat attendu portant sur les communications.

PORTRAIT DU RÉSULTAT ATTENDU

La première étape de la méthodologie liée à l'évaluation de l'efficacité de la politique consiste à dresser un portrait général du résultat attendu sur les communications. Ce portrait permet de présenter l'information la plus récente sur les obstacles aux communications des personnes handicapées et la réalisation de cette habitude de vie. Des indicateurs provenant principalement des grandes enquêtes populationnelles, notamment de l'*Enquête québécoise sur les limitations d'activités, le vieillissement et les maladies chroniques 2010-2011* (EQLAV) et de l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* (ECI) de 2012 ont été utilisés. Pour les indicateurs de prévalence des incapacités auditive, visuelle ou à la parole, les données de l'EQLAV sont privilégiées puisque cette enquête, en raison de sa méthodologie, sous-estime moins l'incapacité légère (Dugas 2015). Pour les indicateurs de suivi d'obstacles et de participation sociale, comme l'utilisation d'aides techniques, les données de l'ECI sont utilisées car celles-ci ne sont pas disponibles avec l'EQLAV. Notons que l'ECI de 2012 est l'enquête la plus récente sur l'incapacité au moment de la rédaction du présent rapport. Certaines données complémentaires de l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités* (EPLA) de 2006 sont aussi présentées lorsque ces informations sont absentes de l'ECI.

D'autres facettes liées aux communications, soit l'utilisation d'Internet ainsi que les compétences en littératie, sont également documentées. Les données sur l'utilisation d'Internet par les personnes avec et sans incapacité proviennent de l'*Enquête sociale générale* (ESG) de 2010¹ alors que le portrait sur les compétences en littératie est réalisé à partir du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) (Statistique Canada 2013). Le PEICA définit la littératie comme la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'approprier des textes écrits pour participer à la société, réaliser ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel. Initié par l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), le PEICA permet de comparer les aptitudes en littératie des populations du même âge de 24 pays et régions infranationales. Le Canada dispose de données pour chaque province et territoire. Ce rapport présente les compétences en littératie de la population québécoise de 16 à 65 ans avec et sans incapacité.

1. La responsabilité liée aux calculs, à l'utilisation et à l'interprétation des données présentées dans le présent document est entièrement celle de l'Office.

Comparaison entre les provinces

Afin de présenter comment le Québec se situe dans le Canada, une comparaison d'indicateurs de la participation sociale entre les provinces canadiennes est réalisée à l'aide des données de l'ECI. Les données disponibles de l'ECI à ce sujet portent sur le taux d'utilisation d'aides techniques à l'audition et à la vision, sur les besoins non comblés en prothèses auditives et en aides techniques à la vision et sur l'utilisation d'un langage gestuel. Notons toutefois qu'on ne peut expliquer les différences observées entre les provinces par la seule présence de la politique À part entière.

Mentionnons également qu'il est impossible de comparer les données de l'ECI de 2012 avec celles de l'EPLA de 2006 en raison de différences méthodologiques. Les données présentées dans ce rapport ne permettent donc pas de suivre l'évolution des indicateurs de participation sociale des différentes provinces canadiennes.

CONTRIBUTION DE LA POLITIQUE À LA RÉDUCTION DES OBSTACLES

Cette deuxième étape de la démarche consiste en une analyse de la contribution de la politique à la réduction des principaux obstacles aux communications des personnes handicapées. L'objectif de cette étape est d'apprécier dans quelle mesure la politique, par ses différents outils de mise en œuvre, a pu contribuer à réduire ces principaux obstacles. Cette étape s'inscrit en cohérence avec le modèle conceptuel du Processus de production du handicap (PPH) (Fougeyrollas 1998). Selon ce modèle, la réduction des obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans leurs communications devrait se traduire par une amélioration de la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, comme visé par le résultat attendu de la politique À part entière.

Les principaux obstacles aux communications des personnes handicapées

Dans le cadre des travaux entourant l'élaboration de la politique À part entière, une vaste consultation a été tenue au plan national et dans toutes les régions du Québec afin d'identifier, pour chacune des habitudes de vie, les principaux obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées et qui freinent leur participation sociale. Ces obstacles sont à la base de la politique et ont orienté le choix de ses résultats attendus, défis et priorités d'intervention.

Pour le résultat attendu lié aux communications, les consultations réalisées dans le cadre de l'élaboration de la politique ont permis d'identifier 17 obstacles principaux. Ces obstacles se divisent en plusieurs catégories comme l'accès à des services d'interprétation, l'accès à de l'information verbale, l'accès aux télécommunications, etc. Le tableau suivant présente une liste de ces obstacles.

Tableau 1
Liste des obstacles principaux aux communications

Catégorie	Obstacles
Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	– Les personnes handicapées rencontrent une série d'obstacles dans leurs communications avec les ministères et les organismes publics.
Accès à des services d'interprétation visuelle et tactile	– L'accès aux services d'interprétation dans le secteur public devait être amélioré afin de répondre aux obligations de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. – Il existe une pénurie d'interprètes qualifiés. – La compétence des interprètes est très variable en raison de l'absence d'une formation reconnue et obligatoire.
Accès aux sites Web et aux documents électroniques	– Il n'existe actuellement aucune réglementation concernant l'accessibilité des sites Web au Québec. – Les documents en formats électroniques retrouvés sur ces sites sont fréquemment inaccessibles, privant ainsi certaines personnes de l'information disponible à l'ensemble de la population.
Accès à de l'information verbale	– Les employés de première ligne des ministères et des organismes publics ne disposent pas tous d'un téléscripteur et de la formation nécessaire pour l'utiliser. – Les employés de première ligne des services publics ne sont toujours pas formés pour répondre adéquatement aux besoins spécifiques des personnes handicapées.
Accès aux télécommunications	– La réglementation à laquelle sont assujettis les télédiffuseurs n'assure pas la qualité du sous-titrage et de la vidéodescription. – Le sous-titrage des productions audiovisuelles étrangères en d'autres langues que le français n'est pas adapté aux besoins de certaines personnes handicapées. – Le Québec n'a pas accès aux productions audiovisuelles étrangères offrant la vidéodescription en français.
Accès à de l'information écrite	– Les documents produits par les ministères et les organismes publics, privés et communautaires sont souvent complexes et difficiles à comprendre.
Aides techniques à la communication	– Les personnes handicapées ont de la difficulté à obtenir de l'information concernant les programmes d'aides techniques à la communication. – Les délais de réalisation des processus de révision et de mise à jour des programmes d'aides techniques sont importants.

Analyse de la réduction des obstacles

Pour chacune des catégories d'obstacles, des questions d'évaluation, des indicateurs de résultats et des méthodes d'analyse ont été élaborés. Afin d'évaluer l'effet de la politique sur les obstacles identifiés, tous les outils de mise en œuvre de la politique À part entière ont été considérés. L'analyse avait comme objectif de mesurer si les actions prévues dans le cadre de la politique ont été réalisées et si elles se sont avérées efficaces. Pour ce rapport, l'analyse porte sur la période comprise entre les années financières 2009-2010 à 2014-2015. Enfin, le rapport peut faire mention d'actions réalisées en lien avec les obstacles, mais qui ne s'inscrivent pas dans le cadre de la politique À part entière. Ces actions sont incluses afin de poser les constats les plus complets cinq ans après l'adoption de la politique.

Sources de données

Les données utilisées proviennent essentiellement des deux principaux outils de mise en œuvre de la politique pour la période à l'étude, soit le plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique et les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits en vertu de l'article 61.1 de la Loi. De plus, conformément à ce qu'émet la politique À part entière, les politiques, les stratégies sectorielles, les lois et règlements, les programmes et mesures du gouvernement et les données administratives des ministères et organismes publics ont été considérés dans les analyses lorsqu'ils contribuent à la mise en œuvre de la politique. L'Office a également effectué des collectes de données complémentaires lorsque peu ou pas d'information était disponible sur certains obstacles. Cette section présente les principales sources de données utilisées pour ce rapport.

Le plan global de mise en œuvre

Afin de donner une impulsion de départ à la mise en œuvre de la politique, l'Office a coordonné l'élaboration du PGMO de la politique À part entière (Office 2008). Ce plan, qui couvre la période 2008-2013, comprend des actions sectorielles et intersectorielles sous la forme de moyens de mise en œuvre et d'engagements pris par des ministères et organismes publics dans le but de relever les défis de la politique. L'Office a effectué le suivi du PGMO en documentant annuellement l'état de réalisation des 372 moyens, incluant 16 initiatives intersectorielles d'envergure, que 28 ministères et organismes publics s'étaient engagés à mettre en œuvre. Le résultat de ce suivi est présenté dans les bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière. Dans le cadre des travaux sur l'efficacité de la politique À part entière, les moyens de mise en œuvre du PGMO en lien avec les communications ont été analysés quant à leur état de réalisation et leurs effets sur les obstacles prioritaires.

Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées sont produits par les ministères et organismes publics (MO) qui emploient au moins 50 personnes incluant les agences de la santé et des services sociaux (ASSS)² et les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants en vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Dans ces plans, les MO et les municipalités doivent notamment rendre compte des obstacles à l'intégration des personnes handicapées identifiés dans leurs secteurs d'activité de même que les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire ces obstacles.

L'Office analyse l'ensemble des plans d'action produits et des mesures prévues et réalisées par les MO et les municipalités. Ainsi, plus de 3 000 mesures sont analysées annuellement par l'Office et les résultats sont présentés dans les bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière (Office 2010a, 2012a, 2013, 2014a, 2015a). Les mesures sont également classées en fonction des obstacles qu'elles visent à réduire. Ce rapport présentera les mesures qui contribuent à réduire les obstacles en lien avec les communications des personnes handicapées.

Programmes et mesures gouvernementaux, rapports et données administratives

Près de 250 programmes et mesures du Gouvernement du Québec sont destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches. Plusieurs de ces programmes et mesures visent à améliorer les possibilités de communication des personnes handicapées, notamment par l'octroi d'aides techniques aux personnes ayant une incapacité auditive et visuelle. À l'aide de son répertoire des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées (RPM), l'Office détient de l'information à jour sur les caractéristiques et l'évolution des dépenses de ces différents programmes et mesures. Les données du RPM représentent une source d'information essentielle à une meilleure compréhension des obstacles. D'autres rapports gouvernementaux et données administratives disponibles peuvent également contribuer à documenter les actions posées dans le cadre de la politique À part entière pour réduire les obstacles aux communications.

Collectes de données complémentaires

Pour compléter les données obtenues par les autres sources, des collectes de données complémentaires ont été réalisées. Pour le résultat attendu sur les communications, une collecte de données a été réalisée auprès de trois organismes nationaux du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées (MACAPH), soit la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH) et l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS). Il s'agissait d'une collecte de données par questionnaire portant sur les obstacles liés aux aides techniques à la communication.

.....

2. Dénomination utilisée pour les données présentées dans ce document. Depuis le 1^{er} avril 2015, à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux (LMRSSS), notamment par l'abolition des agences régionales, les agences de la santé et des services sociaux (ASSS) ont été remplacées par 13 centres intégrés de santé et de services sociaux, 9 centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux, 7 établissements non fusionnés à un centre et 5 établissements non visés par la LMRSSS desservant une population nordique et autochtone. Tous ces organismes, sauf les 5 derniers, sont assujettis à l'article 61.1 de la Loi.

Le questionnaire a été envoyé aux trois organisations le 14 octobre 2014 (en annexe). La collecte de données a été complétée le 5 mars 2015. Notons que, dans le cas de la COPHAN, les réponses au questionnaire ont été obtenues oralement lors d'une réunion avec certains membres de l'organisation le 18 février 2015. La COPHAN a également fait parvenir à l'Office les questionnaires remplis par deux de ses organismes membres. Tous les questionnaires reçus et les réponses orales des membres de la COPHAN ont été considérés dans les travaux d'analyse.

CONSULTATIONS AUPRÈS DES MO ET DU MACAPH

Différentes étapes de consultation ont eu lieu au cours de l'année 2016-2017 en lien avec la production des premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière. Ainsi, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) ont d'abord été consultés pour valider les données et les analyses du rapport sur les communications et obtenir leurs commentaires sur les constats et les propositions de recommandations. Le contenu du rapport a été modifié à la suite de cette consultation.

Une rencontre avec les représentants nationaux du MACAPH a ensuite eu lieu les 30 et 31 janvier 2017. Cette rencontre visait à discuter des constats et des propositions de recommandations des rapports. Des bonifications ont ensuite été effectuées pour tenir compte des commentaires du MACAPH.

JUGEMENT SUR L'EFFICACITÉ DE LA POLITIQUE

La troisième étape a consisté à consulter les membres du Comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique À part entière qui ont agi à titre d'experts. Cette démarche avait pour but de poser un jugement sur l'efficacité de la politique À part entière à avoir réduit les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées pour chacun des quatre résultats attendus dont les communications.

Le Comité était composé de ses membres réguliers, soit des représentants du MACAPH (l'AQRIPH, l'AQIS, la COPHAN et le Réseau communautaire en santé mentale [COSME]), des MO (le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports [MTMDET], le MSSS, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale [MTESS], le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur [MEES] et le ministère de la Famille) ainsi que d'un expert du Réseau international sur le Processus de production du handicap. Pour l'occasion, le Comité a été élargi afin d'inclure des représentants d'autres MO concernés par certains rapports d'évaluation. Ainsi, pour le rapport portant sur les communications, c'est un représentant du SCT qui se s'est joint au Comité.

La rencontre du Comité, qui s'est tenue le 24 février 2017, visait à connaître le jugement porté par les différents membres du Comité à partir des données, analyses et constats présentés dans les rapports d'évaluation. La discussion de nature semi-dirigée, animée par le président du conseil d'administration et la directrice générale de l'Office, était axée autour des deux grandes questions suivantes :

- **Question 1 :** En vous basant sur les données, les analyses et les constats des rapports, considérez-vous qu'il y a eu, dans les premières années de mise en œuvre de la politique À part entière, des avancées significatives en lien avec les communications ?
- **Question 2 :** Est-ce que les recommandations proposées permettront d'obtenir des avancées significatives en lien avec l'habitation ?
 - Sous-question : Y a-t-il des propositions de recommandations qui vous apparaissent prioritaires ?

Une procédure présentant le déroulement de la rencontre incluant ces deux questions a été envoyée aux membres du Comité deux semaines avant la rencontre afin qu'ils puissent débiter leurs réflexions. Lors de la rencontre, des périodes de 1 h 15 étaient prévues pour discuter de chaque rapport. Ces périodes débutaient par une brève présentation de 15 minutes des principaux constats et propositions de recommandations suivie d'une période de discussion à partir des deux grandes questions. Environ 30 minutes étaient consacrées par question. Le but n'était pas d'obtenir un jugement unanime, mais d'inclure dans les rapports les perceptions et les conclusions des membres du Comité de suivi.

Les discussions qui ont eu lieu lors de la rencontre ont été enregistrées afin d'assurer que les rapports reflètent le plus fidèlement possible leur contenu puis ont fait l'objet d'une analyse qualitative. Une section du rapport présente le jugement posé par le Comité sur l'efficacité de la politique À part entière à avoir réduit les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées pour chacun des quatre résultats attendus.



LES COMMUNICATIONS : UN PORTRAIT À PARTIR DES GRANDES ENQUÊTES POPULATIONNELLES

Cette section présente un portrait du résultat attendu de la politique À part entière portant sur les communications des personnes handicapées. Selon le modèle du PPH, l'habitude de vie relative aux communications des personnes handicapées correspond aux activités liées à l'échange d'informations avec d'autres personnes ou avec la collectivité. Elle comprend la communication orale et corporelle, la communication écrite, la télécommunication et, finalement, la signalisation. Peu importe le mode employé, la communication est à la base de l'interaction. Elle permet à toute personne, dont les personnes handicapées, d'exprimer leurs besoins et d'avoir une plus grande maîtrise sur leur vie et leur environnement, ce qui influence l'ensemble de leur participation sociale.

Le portrait effectué dans cette section présente d'abord des données sur la prévalence des incapacités liées à l'audition, à la vision et à la parole puis les indicateurs d'obstacles et de participation sociale associés aux communications des personnes handicapées. Ensuite, une comparaison des principaux indicateurs entre plusieurs provinces canadiennes est réalisée avec les données de l'ECI de 2012.

PRÉVALENCE DES INCAPACITÉS LIÉES À L'AUDITION, À LA VISION ET À LA PAROLE

Selon l'EQLAV, environ 7,4 % de la population de 15 ans et plus présentent une incapacité liée à l'audition³, alors que 4,6 % ont une incapacité liée à la vision⁴ et 1,5 % en a une liée à la parole⁵ (Fournier et autres 2013). La prévalence de l'incapacité augmente avec l'âge pour ces trois types d'incapacité. Ainsi, la prévalence de l'incapacité liée à l'audition est plus élevée parmi les personnes de 65 ans et plus que chez celles de 15 à 64 ans (18,5 % c. 4,9 %). Il en est de même pour la prévalence de l'incapacité liée à la vision (9 % chez les 65 ans et plus c. 3,7 % chez les 15 à 64 ans) et à la parole (2,7 % chez les 65 ans et plus c. 1,2 % chez les 15 à 64 ans) (tableau 2).

.....

3. Difficulté à entendre ce qui se dit au cours d'une conversation en groupe avec au moins trois autres personnes, au cours d'une conversation avec une autre personne ou au cours d'une conversation téléphonique.

4. Difficulté à voir les caractères d'un journal ou à voir clairement le visage d'une personne éloignée de quatre mètres.

5. Difficulté à parler et à se faire comprendre.

Tableau 2

Taux d'incapacité selon le type d'incapacité et l'âge, population de 15 ans et plus, Québec, EQLAV 2010-2011

	15 à 64 ans	65 ans et plus	Total	Population estimée (k)
	%	%	%	n
Audition	4,9	18,5	7,4	489,0
Vision	3,7	8,6	4,6	304,4
Parole	1,2	2,7	1,5	100,0

Source : EQLAV 2010-2011, ISQ (Fournier et autres 2013).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

Le taux de prévalence des incapacités varient également selon le sexe. Selon les données de l'EQLAV, la prévalence de certaines incapacités est plus élevée pour les hommes que pour les femmes. C'est le cas pour l'incapacité liée à l'audition (8,3 % c. 6,4 %) et celle liée à la parole (1,8 % c. 1,2 %). C'est toutefois le contraire pour le taux d'incapacité liée à la vision qui est plus élevé pour les femmes (5,5 %) que pour les hommes (3,6 %) (données non présentées).

Les données de l'EQLAV permettent aussi de documenter les activités de communication des personnes handicapées par le biais de l'instrument Mesure des habitudes de vie. L'activité courante « échanger de l'information sous différentes formes » qui « porte sur la façon habituelle pour la personne de communiquer ou d'obtenir de l'information lorsqu'elle parle au téléphone, regarde la télévision, lit, écrit ou utilise un ordinateur » a été mesurée (Fournier et autres 2013 : 229). Selon ces données, 18 % des personnes avec incapacité ou près de 400 000 personnes (quel que soit le type d'incapacité) sont en situation de handicap pour ce qui est de la réalisation de cette activité courante parce qu'elles éprouvent de la difficulté à échanger de l'information sous différentes formes ou qu'elles ont besoin d'une aide humaine pour ce faire en raison de leur incapacité. Leur participation à cette activité courante est fortement ou modérément perturbée. Cette proportion augmente selon l'âge et selon le niveau de gravité de l'incapacité de la personne. Ainsi, l'échange de l'information est plus perturbé (fortement ou modérément) chez les personnes de 65 ans et plus que chez celles de 15 à 64 ans (28,4 % c. 13,3 %). L'échange de l'information est également plus perturbé chez les personnes avec une incapacité modérée ou grave que chez celles ayant une incapacité légère (38,6 % c. 7,9 %). Notons aussi que cette proportion ne présente pas de différence significative selon le sexe (données non présentées).

UTILISATION D'AIDES TECHNIQUES À L'AUDITION

Selon l'ECI de 2012, 1,8 %⁶ de la population âgée de 15 ans et plus a une incapacité liée à l'audition au Québec. Parmi ces personnes, 44 % utilisent des aides techniques pour pallier leur incapacité, soit environ 66 560 personnes. Ce taux varie selon l'âge, mais pas selon le sexe. Ainsi, 53 % des personnes avec une incapacité auditive âgées entre 15 et 34 ans utilisent des aides techniques à l'audition, alors que c'est le cas pour 31 % des personnes entre 35 et 64 ans et pour 53 % des personnes de plus de 65 ans. Les personnes avec une incapacité auditive de 35 à 64 ans utilisent donc proportionnellement moins d'aides techniques pour pallier leur incapacité que les personnes plus jeunes et plus âgées. Mentionnons également que le taux d'utilisation d'aides techniques est similaire, peu importe la gravité de l'incapacité (Institut de la statistique du Québec [ISQ] 2015a).

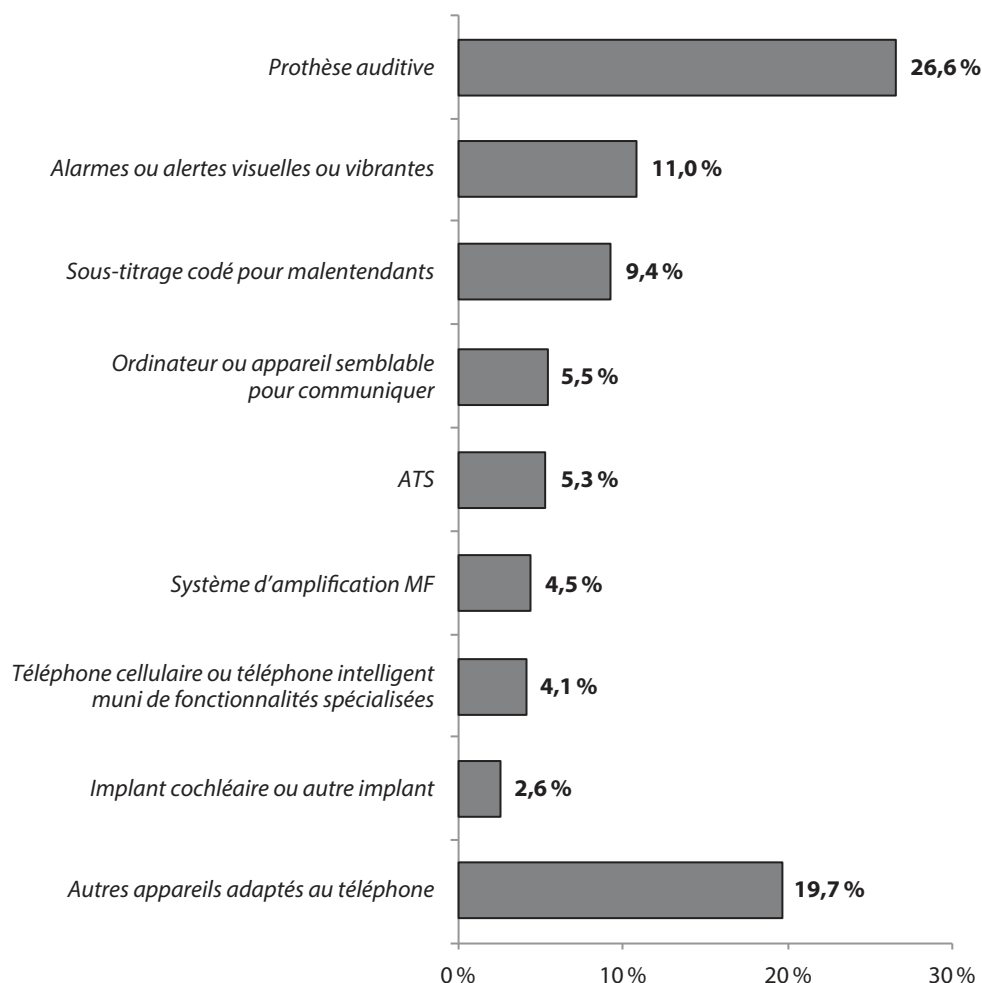
Les données de l'ECI permettent également de connaître le taux d'utilisation des différentes aides techniques à l'audition. Il faut mentionner qu'une personne peut utiliser plusieurs aides techniques. Ainsi, 27 % des personnes de 15 ans et plus avec une incapacité auditive utilisent une prothèse auditive; il s'agit de l'aide technique à l'audition la plus utilisée (figure 1). Précisons que ce taux d'utilisation ne varie pas significativement selon le sexe, mais qu'il diffère selon l'âge. Ainsi, le taux est plus élevé chez les personnes de 65 ans et plus que chez les personnes de 15 à 64 ans (37 % c. 14 %). Ensuite, 11 % des personnes de 15 ans et plus avec une incapacité auditive utilisent des alarmes ou alertes visuelles ou vibrantes alors que 9 % utilisent le sous-titrage codé pour malentendants ou les sous-titres pour les émissions de télévision ou les films. Mentionnons que l'utilisation du sous-titrage varie de manière importante selon l'âge. En effet, cette aide est utilisée par 37 % des personnes de 15 et 34 ans ayant une incapacité auditive, alors que le taux d'utilisation est seulement de 7 % chez celles de 35 et 64 ans et de 9 % chez les personnes de 65 ans et plus.

La figure 1 permet aussi de constater que 6 % des personnes avec une incapacité auditive utilisent, comme aide technique, un ordinateur ou un appareil semblable pour communiquer (par exemple : courriel, messagerie instantanée ou service de clavardage) et que 5 % utilisent les appareils de télécommunication pour sourds (ATS). Soulignons également que 20 % de ces personnes utilisent d'autres types d'appareils adaptés au téléphone comme les dispositifs de réglage de volume ou les clignotants. Toutefois, les données de l'ECI révèlent que les aides techniques liées au téléphone sont moins utilisées par les personnes de 15 à 64 ans avec une incapacité auditive que par les personnes de 65 ans et plus. En effet, seulement 2,8 % des 15 à 64 ans utilisent un ATS et 9 % utilisent d'autres appareils adaptés au téléphone, alors que ces proportions sont respectivement de 7 % et de 28 % pour les personnes de 65 ans et plus.

.....
6. Rappelons que l'ECI et l'EQLAV ne peuvent être comparées en raison de différences méthodologiques et que l'ECI sous-estime l'incapacité légère comparativement à l'EQLAV.

Figure 1

Principales aides techniques à l'audition utilisées, population de 15 ans et plus avec incapacité liée à l'audition qui utilisent des aides techniques à l'audition, Québec, ECI de 2012



Source : Données provenant de l'ECI de 2012 de Statistique Canada, ISQ (2015b).
 Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

L'ECI de 2012 présente aussi des données sur les besoins non comblés en prothèses auditives. Ainsi, près de la moitié (47 %) des personnes ayant une incapacité auditive qui ont besoin d'une prothèse auditive, environ 39 390 personnes, estiment avoir des besoins non comblés en prothèse auditive, soit parce que leurs besoins sont partiellement comblés ou qu'ils ne le sont pas du tout. Soulignons que les besoins non comblés en prothèse auditive sont similaires selon le sexe, mais diminuent avec l'âge, alors que le taux est de 50 % chez les 15 à 64 ans et atteint 45 % chez les personnes de 65 ans et plus⁷ (ISQ 2015a).

7. Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 7,2 %).

De plus, les données de l'EPLA de 2006 permettent de connaître les principales raisons qui expliquent les besoins non comblés en aides techniques au Québec. Selon cette enquête, 47 % des adultes au Québec ont affirmé que le coût d'achat ou d'entretien des aides techniques est la raison pour laquelle ils n'ont pas à leur disposition les aides requises. Mentionnons aussi que 9 %⁸ des adultes avec incapacité ont donné comme raison pour leurs besoins non satisfaits qu'ils ne savent pas où obtenir l'aide technique dont ils ont besoin alors que 5 %⁹ sont sur une liste d'attente (Statistique Canada 2008).

Enfin, mentionnons également que, selon l'ECI de 2012, 37 % des personnes de 15 ans et plus qui ont une incapacité liée à l'audition lisent sur les lèvres, ce qui représente environ 50 000 personnes au Québec. On peut cependant observer des variations de ce taux avec l'âge, alors qu'environ la moitié (53 %) des personnes de 15 à 34 ans ayant une incapacité auditive lisent sur les lèvres comparativement à 30 % des 35 à 64 ans et à 40 % des 65 ans et plus. De plus, 2,8 % des personnes avec une incapacité auditive utilisent un langage gestuel pour communiquer comme la langue des signes québécoise (LSQ) ou l'American Sign Language (ASL), ce qui correspond à environ 3 780 personnes au Québec en 2012 (ISQ 2015a).

UTILISATION D'AIDES TECHNIQUES À LA VISION

Selon l'ECI de 2012, 1,6 % de la population âgée de 15 ans et plus du Québec a une incapacité liée à la vision. Ce taux est plus élevé pour les femmes que pour les hommes (1,8 % c. 1,3 %) (ISQ 2015b). Parmi les personnes ayant une incapacité liée à la vision, 59 % utilisent des aides techniques pour pallier leur incapacité, soit environ 78 630 personnes. Ce taux d'utilisation est plus élevé chez les femmes que chez les hommes (61 % c. 56 %). Soulignons également que l'utilisation d'aides techniques augmente avec l'âge. Ainsi, 42 % des personnes de 15 à 34 ans avec une incapacité visuelle utilisent des aides techniques comparativement à 55 % des personnes de 35 à 64 ans et à 65 % de celles de 65 ans et plus. Enfin, le taux d'utilisation d'aides techniques est plus élevé chez les personnes avec une incapacité sévère (69 %) ou très sévère (61 %) en comparaison de celles ayant une incapacité légère (49 %) ou modérée (48 %) (ISQ 2015a).

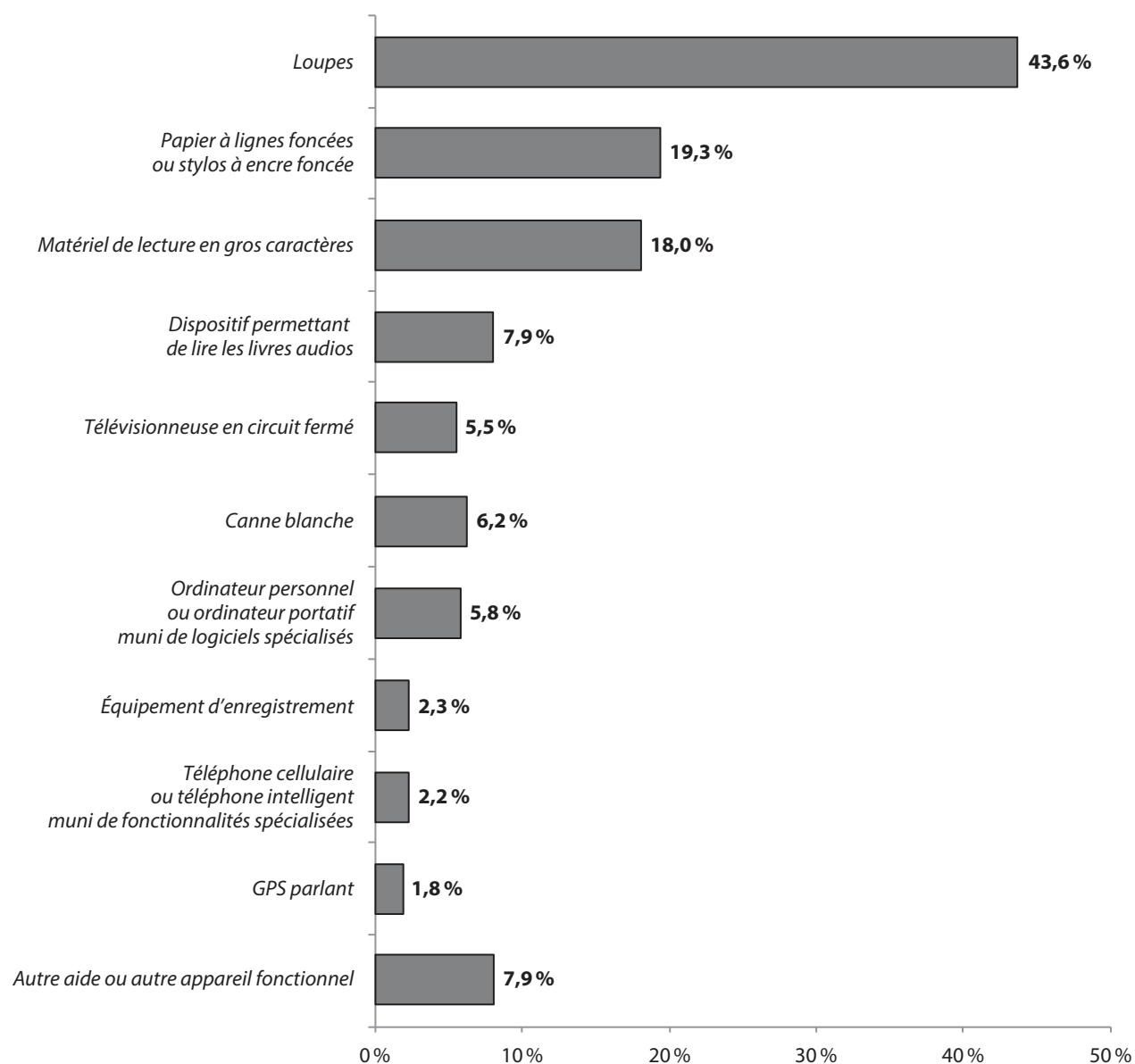
Parmi les personnes avec une incapacité visuelle qui utilisent les aides techniques, les loupes (44 %), le papier à lignes foncées ou stylos à encre foncée (19 %) et le matériel de lecture en gros caractères (18 %) sont les aides les plus utilisées (figure 2). Ensuite, 8 % d'entre elles utilisent un dispositif permettant de lire les livres audio ou les livres numériques, 6 % utilisent une télévisionneuse en circuit fermé, 6 % utilisent une canne blanche ou une canne d'identification et 6 % utilisent un ordinateur personnel ou un ordinateur portable muni de logiciels spécialisés. Les autres aides techniques détaillées dans l'ECI sont utilisées dans une proportion inférieure à 5 %.

.....
8. Résultat à interpréter avec prudence.

9. Résultat à interpréter avec prudence.

Figure 2

Principales aides techniques à la vision utilisées, population de 15 ans et plus avec incapacité avec incapacité liée à la vision qui utilisent des aides techniques à la vision, Québec, ECI de 2012



Source : Données provenant de l'ECI de 2012 de Statistique Canada, ISQ (2015b).
 Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

Toujours selon les données de l'ECI de 2012, 17 % des personnes avec une incapacité visuelle qui ont besoin d'aides techniques à la vision (environ 13 390 personnes) disent avoir des besoins non comblés en aides techniques à la vision, soit parce qu'elles ont des besoins partiellement comblés ou pas du tout comblés. Ce taux est plus élevé chez les femmes que chez les hommes (18 % c. 15 %)¹⁰ (ISQ 2015b).

COMPÉTENCES EN LITTÉRATIE

Cette section présente les compétences en littératie de la population québécoise avec et sans limitation d'activités âgée de 16 à 65 ans. Au Canada, les compétences en littératie sont mesurées à l'aide du PEICA réalisé en 2012 (Statistique Canada 2013). La littératie y est définie comme la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'approprier des textes écrits pour participer à la société, réaliser ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel.

L'échelle de mesure de la littératie du PEICA se divise en cinq niveaux de compétence (avec une catégorie supplémentaire : « inférieur au niveau 1 »). Les personnes se situant au niveau supérieur de littératie, soit les niveaux 4 ou 5, sont capables de réaliser des tâches nécessitant l'intégration d'informations de plusieurs textes denses, ainsi qu'un raisonnement par inférence. À l'inverse, les personnes se situant au niveau inférieur de l'échelle, soit le niveau 1 ou à un niveau inférieur, ont généralement des compétences leur permettant de réaliser des tâches de complexité limitée, par exemple, repérer des informations particulières dans des textes courts, en l'absence de distraction. Ces dernières ont donc une faible maîtrise de la littératie et ne peuvent lire que des textes très simples. Elles sont par conséquent plus susceptibles de rencontrer des difficultés importantes pour fonctionner adéquatement dans une société où l'information écrite abonde.

Le PEICA permet d'identifier, parmi les personnes ayant un problème de santé chronique (ou de longue durée), celles qui sont limitées dans leurs activités habituelles à cause de ce problème. Selon le PEICA, environ 28 % des personnes de 16 à 65 ans ont un problème de santé chronique; celui-ci entraîne des limitations d'activités pour la moitié d'entre elles (Zoom santé 2015).

Le tableau 3 permet de constater que les compétences en littératie des personnes ayant un problème de santé chronique, mais qui ne sont pas limitées dans leurs activités en raison de ce problème sont similaires à celles observées chez les personnes qui n'ont pas de maladies chroniques. De fait, selon Bernèche (Zoom santé 2015), ces deux populations ne se distinguent pas significativement entre elles. Les compétences en littératie varient toutefois selon la présence d'une limitation d'activités. Ainsi, 23 % des personnes de 16 à 65 ans moyennement limitées dans leurs activités en raison de leur maladie chronique et 39 % de celles grandement limitées possèdent de faibles compétences en littératie puisqu'elles se situent au niveau inférieur de l'échelle (niveau 1 ou niveau inférieur à 1 comparativement à 17 % des personnes sans maladie chronique ou avec maladie chronique, mais sans limitation) (tableau 3).

.....

10. Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 7,2 %).

Tableau 3

Niveaux de compétence en littératie selon la présence d'un problème de santé chronique avec ou sans limitation d'activités, population de 16 à 65 ans, Québec, PEICA 2012

	Niveau inférieur à 1 ou niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4 ou niveau 5
Sans problème de santé chronique	17,3	33,6	36,9	12,2
Avec problème				
Sans limitation d'activités	17,3	36,9	34,8	10,9
Moyennement limité	23,4	34,7	32,5	9,3*
Grandement limité	39,3	36,7	21,1	F

* À utiliser avec prudence.

F : Trop peu fiable pour être publié.

Source : PEICA 2012, Statistique Canada (2015a).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

Le tableau 4 présente la proportion de personnes ayant une faible littératie selon le sexe et l'âge parmi la population de 16 à 65 ans. On constate que la proportion de personnes ayant un faible niveau de littératie est similaire chez les femmes et les hommes, et ce, tant chez les personnes sans problème de santé chronique que chez celles ayant un tel problème, avec ou sans limitation d'activités. Par exemple, parmi les personnes grandement limitées à cause d'un problème de santé chronique, 40 % des femmes ont un faible niveau de littératie, ce qui est similaire à la proportion observée chez les hommes, soit 39 %.

La proportion de personnes ayant un faible niveau de compétence en littératie augmente selon l'âge pour toutes les personnes sauf celles grandement limitées en raison d'un problème de santé chronique (tableau 4). Ainsi, les personnes âgées de 55 à 65 ans semblent être, en proportion, plus nombreuses à avoir un faible niveau de compétence en littératie que les personnes plus jeunes, tant chez les personnes sans problème de santé chronique (26 %) que chez celles ayant un problème sans limitation d'activités (21 %) ou chez celles moyennement limitées par leur problème de santé chronique (30 %). Parmi la population des personnes grandement limitées par leur problème de santé chronique, ce sont les personnes de 35 à 54 ans qui semblent proportionnellement plus nombreuses que les personnes plus âgées à avoir un faible niveau de compétence en littératie (44 % c. 38 % chez les 55 à 65 ans).

Tableau 4

Faible niveau de compétence en littératie (niveau inférieur au niveau 1 ou niveau 1) selon la présence d'un problème de santé chronique avec ou sans limitation d'activités, le sexe et l'âge, population de 16 à 65 ans, Québec, PEICA 2012

	Sans problème de santé chronique	Avec problème, sans limitation d'activités	Avec problème, moyennement limité	Avec problème, grandement limité
	%			
Sexe				
Hommes	17,0	18,8	25,4	38,5
Femmes	17,7	15,9	21,7	40,2
Âge				
16 à 34 ans	13,0	11,3*	10,2*	F
35 à 54 ans	18,3	17,8*	27,2	43,7
55 à 65 ans	25,6	20,8	30,0	38,3
Total	17,3	17,3	23,4	39,3

* À utiliser avec prudence.

F : Trop peu fiable pour être publié.

Source : PEICA 2012, Statistique Canada (2015a).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

UTILISATION D'INTERNET PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES

L'Internet est devenu un moyen de communication incontournable pour la plupart des individus. Selon l'EPLA de 2006, l'utilisation d'Internet a un impact sur la qualité de vie de nombreuses personnes avec incapacité. En effet, plus de la moitié des personnes avec incapacité (54 %) ont indiqué que son utilisation a amélioré leur qualité de vie que ce soit de façon considérable (20 %) ou modérée (34 %). Ce sont les personnes ayant une incapacité grave ou très grave qui sont, en proportion, les plus nombreuses à faire cette affirmation. En effet, 59 % des internautes ayant une incapacité grave et 63 % de ceux ayant une incapacité très grave ont déclaré que l'utilisation d'Internet avait amélioré leur qualité de vie (Camirand et autres 2010).

Toutefois, selon l'ESG de 2010, les personnes avec incapacité utilisent significativement moins Internet, en proportion, que les personnes sans incapacité (tableau 5). Ainsi, 70 % des personnes avec incapacité ont utilisé Internet au cours d'une période d'un mois comparativement à 84 % des personnes sans incapacité.

L'utilisation d'Internet varie significativement selon l'âge, mais pas selon le sexe. De fait, qu'elles aient ou non une incapacité, les personnes âgées de 65 ans et plus utilisent proportionnellement moins Internet que les personnes de 15 à 64 ans.

Tableau 5

Utilisation d'Internet au cours d'une période d'un mois selon la présence d'une incapacité, le sexe et l'âge, population de 15 ans et plus avec et sans incapacité, Québec, ESG de 2010

	Avec incapacité	Sans incapacité
	%	
Sexe		
Hommes	73,8	85,2
Femmes	67,6	81,8
Âge		
15 à 64 ans	84,3	88,7
65 ans et plus	32,7	42,4
Total	70,4	83,6

Source : ESG de 2010, Statistique Canada (2011).

Traitement et compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

Le tableau 6 présente l'utilisation d'Internet selon la gravité de l'incapacité et le type d'incapacité. Les personnes ayant une incapacité légère sont, en proportion, plus nombreuses que celles ayant une incapacité modérée ou grave à avoir utilisé Internet au cours d'une période d'un mois (77 % c. 63 %). Selon le type d'incapacité, on constate que ce sont les personnes ayant une incapacité de nature psychologique qui ont, en proportion, utilisé le plus Internet au cours d'une période d'un mois, soit plus des trois quarts d'entre elles (77 %). Les personnes ayant une incapacité liée à la vision ont aussi utilisé Internet dans une proportion élevée (72 %) au cours d'une période d'un mois. À l'inverse, les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité (57 %), à l'agilité (59 %) et à la communication (59 %) sont celles qui ont utilisé le moins, en proportion, Internet au cours d'une période d'un mois.

Tableau 6

Utilisation d'Internet au cours d'une période d'un mois selon la gravité de l'incapacité, le sexe, l'âge et le type d'incapacité, population de 15 ans et plus avec incapacité, Québec, ESG de 2010

	%
Gravité de l'incapacité	
Légère	77,4
Modérée ou grave	62,6
Type d'incapacité	
Audition	67,6
Vision	72,3
Mobilité	57,2
Agilité	59,3
Communication	59,3
Psychologique	76,5
Total	70,4

Source : ESG de 2010, Statistique Canada (2011).

Traitement et compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

L'ESG de 2010 documente aussi diverses utilisations d'Internet au cours d'une période de 24 heures (journée de référence) par les personnes avec et sans incapacité comme la navigation sur Internet et l'utilisation du courrier électronique. Ainsi, au cours de la journée de référence, 8 % des personnes avec incapacité de 15 ans et plus ont navigué sur Internet et 10 % ont utilisé le courrier électronique, soit des proportions similaires à celles observées parmi la population sans incapacité (respectivement 8 % et 9 %). Ces proportions ne varient pas significativement selon le sexe et l'âge (données non présentées).

Les personnes avec incapacité passent cependant un peu moins de temps par jour, en moyenne, que les personnes sans incapacité à naviguer sur Internet (85 minutes c. 89 minutes) et à utiliser le courrier électronique (44 minutes c. 45 minutes). Aussi, les personnes ayant une incapacité modérée ou grave consacrent significativement plus de temps, en moyenne, que celles ayant une incapacité légère à naviguer sur Internet (104 minutes c. 71 minutes) et à utiliser le courrier électronique (45 minutes c. 40 minutes) (données non présentées).

COMPARAISON AVEC LES AUTRES PROVINCES CANADIENNES

L'ECI de 2012 permet de comparer la situation des personnes avec incapacité du Québec avec celle des autres provinces du Canada. Avant de comparer les données québécoises de l'ECI portant sur l'utilisation d'aides techniques et les besoins non comblés en aides techniques avec celles du reste du Canada, il est toutefois nécessaire de mentionner que le Québec est la province où le taux d'incapacité est le plus faible parmi l'ensemble des provinces canadiennes avec un taux de 9,6 %, comparativement à 13,7 % pour l'ensemble du Canada (Statistique Canada 2015b). La spécificité culturelle semble être une piste d'explications. La prévalence de l'incapacité est en effet plus faible chez les francophones que chez les anglophones, et ce, dans toutes les provinces au pays. Les francophones du Québec ou d'ailleurs au Canada auraient ainsi tendance, comparativement aux anglophones, à moins déclarer les incapacités légères, d'où des taux d'incapacité plus faibles (Dunstan 2003 ; Rietschlin et MacKenzie 2004). Ce fait est observable dans l'ensemble des enquêtes mesurant l'incapacité, dont l'ECI. Ce constat a donc pour effet de diminuer les taux d'incapacité, surtout de l'incapacité légère, au Québec, majoritairement francophone (Dugas 2015).

Taux d'utilisation d'aides techniques à l'audition et à la vision

Le tableau 7 présente le taux d'utilisation d'aides techniques à l'audition et à la vision selon les provinces en 2012. Pour les aides à l'audition, le Nouveau-Brunswick (42 %), le Québec (44 %), Terre-Neuve-et-Labrador (44 %) et l'Alberta (46 %) affichent les taux d'utilisation les plus faibles (tableau 7). À l'inverse, la Colombie-Britannique (56 %), la Saskatchewan (53 %) et le Manitoba (53 %) présentent les taux d'utilisation d'aides à l'audition les plus élevés. Les personnes ayant une incapacité auditive vivant au Québec sont ainsi significativement moins susceptibles d'utiliser une aide technique à l'audition que celles de la majorité des autres provinces.

Quant aux aides techniques à la vision, on constate qu'elles sont plus souvent utilisées, en proportion, par les personnes ayant une incapacité liée à la vision de la Nouvelle-Écosse (74 %) et de l'Ontario (72 %) alors que le Québec a le taux d'utilisation le moins élevé avec 59 %. Cette proportion est significativement plus faible que la proportion observée dans toutes les autres provinces. Autrement dit, les personnes ayant une incapacité visuelle vivant au Québec sont moins enclines à utiliser une aide technique pour pallier leurs incapacités visuelles que celles de toutes les autres provinces.

Tableau 7

Taux d'utilisation d'aides techniques à l'audition ou à la vision, population de 15 ans et plus avec incapacité à l'audition ou à la vision, provinces au Canada, ECI de 2012

	Utilisation d'aides techniques pour un problème auditif	Utilisation d'aides techniques pour un problème visuel
	%	
Alberta	46,1	69,4
Colombie-Britannique	56,4	62,8
Île-du-Prince-Édouard	48,2	67,4
Manitoba	52,5	65,3
Nouveau-Brunswick	42,2	65,6
Nouvelle-Écosse	49,3	73,9
Ontario	50,7	71,9
Québec	44,1	58,5
Saskatchewan	52,7	67,8
Terre-Neuve et Labrador	44,2	64,0

Source : Données provenant de l'ECI de 2012 de Statistique Canada, ISQ (2015b, 2015c, 2015d, 2015e, 2015f, 2015g, 2015h, 2015i, 2015j, 2015k).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

Besoins non comblés en prothèses auditives et en aides techniques à la vision

Les besoins non comblés en prothèses auditives et en aides techniques à la vision selon les provinces sont présentés au tableau 8. On constate que les besoins non comblés en prothèses auditives parmi la population ayant une incapacité liée à l'audition qui en ont besoin varient d'une province à l'autre, passant de 39 % en Ontario à 53 % en Nouvelle-Écosse. Le Québec, avec un taux de besoins non comblés de 47 %¹¹, se situe en troisième position parmi les provinces, par ordre décroissant.

Pour leur part, les besoins non comblés en aides techniques à la vision sont, en proportion, moins fréquents que ceux en aides à l'audition. Selon les provinces, ces besoins non comblés touchent entre 14 % et 25 % des personnes ayant une incapacité liée à la vision qui ont besoin d'aides techniques. Le Québec se situe parmi les provinces où on observe les proportions les plus faibles de personnes ayant de tels besoins non comblés, avec 17 %, alors qu'à l'inverse, la Colombie-Britannique en compte le plus avec 25 %.

11. Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 7,2 %).

Tableau 8

Besoins non comblés en prothèses auditives et en aides techniques à la vision, population de 15 ans et plus avec incapacité liée à la vision ou à l'audition et ayant besoin d'aides techniques à l'audition ou à la vision, provinces au Canada, ECI de 2012

	Besoins non comblés en prothèses auditives	Besoins non comblés en aides techniques à la vision
	%	
Alberta	45,3 ¹	19,9
Colombie-Britannique	40,2	24,5
Île-du-Prince-Édouard	40,7	16,2
Manitoba	42,8	22,3 ²
Nouveau-Brunswick	47,5	17,6
Nouvelle-Écosse	52,8	14,0
Ontario	39,1	17,9
Québec	46,8³	17,1
Saskatchewan	39,5	18,1 ⁴
Terre-Neuve et Labrador	45,9	16,4

1. Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 5,2 %).

2. Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 5,0 %).

3. Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 7,2 %).

4. Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 6,2 %).

Source : Données provenant de l'ECI de 2012 de Statistique Canada, ISQ (2015b, 2015c, 2015d, 2015e, 2015f, 2015g, 2015h, 2015i, 2015j, 2015k).

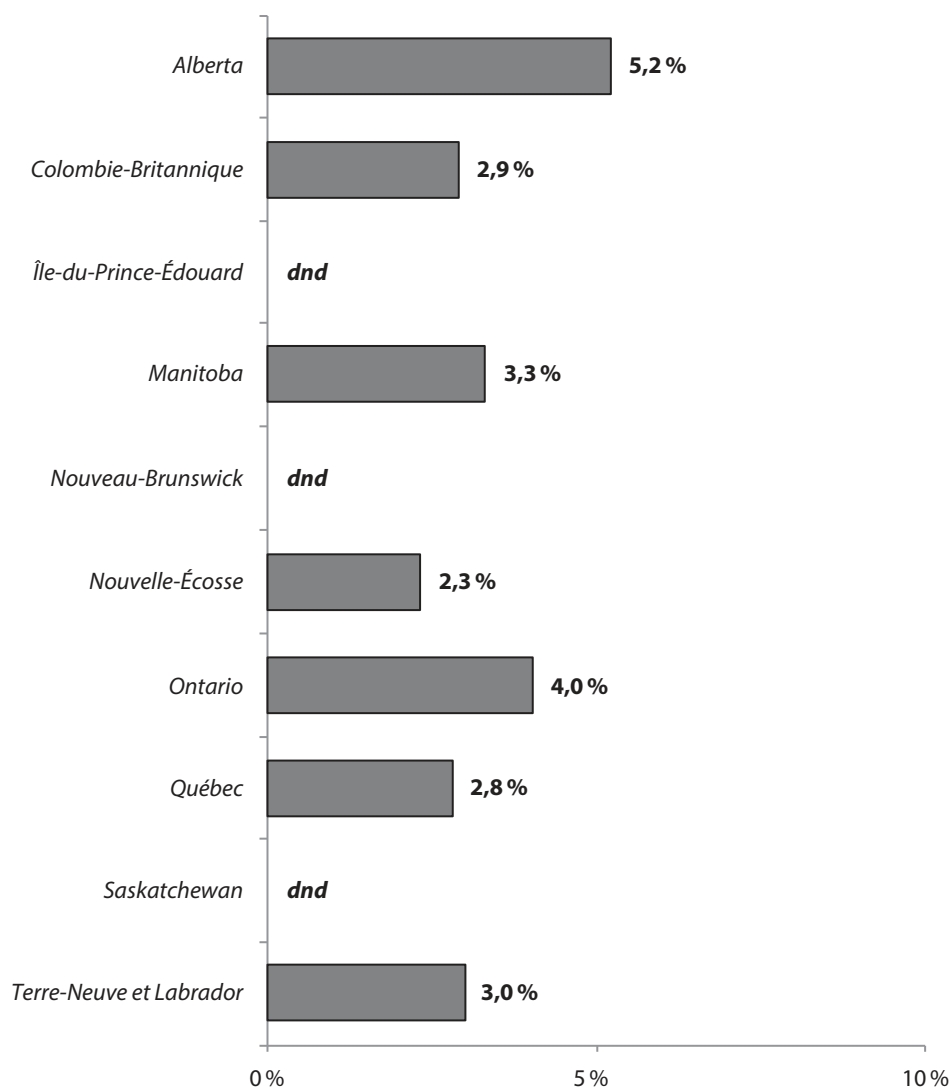
Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

Utilisation d'un langage gestuel (ASL ou LSQ)

Rappelons qu'en 2012, 2,8 % des personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité liée à l'audition utilisent un langage gestuel comme l'ASL ou la LSQ au Québec. Comparativement au Québec, seules les provinces de l'Alberta et de l'Ontario comptent une proportion significativement plus élevée de personnes utilisant un langage gestuel parmi la population ayant une incapacité liée à l'audition (respectivement 5 % et 4,0 %) (figure 3).

Figure 3

Utilisation d'un langage gestuel (comme l'ASL ou la LSQ), population de 15 ans et plus avec incapacité liée à l'audition, provinces au Canada, ECI de 2012



dnd : Donnée non disponible.

Source : Données provenant de l'ECI de 2012 de Statistique Canada, ISQ (2015b, 2015c, 2015d, 2015e, 2015f, 2015g, 2015h, 2015i, 2015j, 2015k).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.



LA CONTRIBUTION DE LA POLITIQUE À LA RÉDUCTION DES PRINCIPAUX OBSTACLES LIÉS AUX COMMUNICATIONS

Cette partie du rapport présente les résultats de l'analyse de la contribution de la politique À part entière à la réduction des principaux obstacles aux communications des personnes handicapées. Les résultats de l'analyse sont présentés par grandes catégories d'obstacles. Il est important de mentionner que plusieurs obstacles, notamment en lien avec l'accès à l'information, aux documents et aux services, ont été identifiés pour les secteurs public, privé et communautaire. Cependant, la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (Québec 2007) a une portée uniquement publique et il est très difficile de recenser toutes les actions réalisées dans les secteurs privé et communautaire pour faciliter la communication des personnes handicapées. En conséquence, même si les obstacles relevés sont présents dans les secteurs privé et communautaire, l'analyse de la réduction d'obstacles portera essentiellement sur le secteur public.

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Dans leurs communications avec les MO, les personnes handicapées peuvent rencontrer des obstacles susceptibles de les empêcher d'avoir accès à des documents ou encore à des services auxquels elles ont droit. Afin de réduire ces obstacles et de s'assurer que les personnes handicapées aient accès, en toute égalité, à ces documents et services, le Gouvernement du Québec a adopté la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées en décembre 2006. Malgré l'adoption de cette politique, les consultations ayant eu lieu au moment de l'élaboration de la politique À part entière ont relevé que les personnes handicapées rencontrent toujours une série d'obstacles dans leurs communications avec les MO. Cette section présente d'abord un court portrait de cette politique, pour ensuite faire part des actions réalisées pour assurer sa mise en œuvre et son suivi. Mentionnons que cette section aborde cette politique de manière globale, alors que certaines sections suivantes portent sur des obstacles associés à des aspects plus spécifiques de la politique, comme l'accès à des services d'interprétation et l'accès aux sites Web et documents électroniques.

Portrait de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Dans un premier temps, rappelons que l'adoption de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées s'inscrit dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. En effet, depuis la modification de la Loi en 2004, l'article 26.5 précise que :

« Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnable permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. » (Québec 2005 : 9)

En accord avec ce changement législatif, le gouvernement a adopté la politique en décembre 2006. S'adressant à tous les MO visés par la Loi sur l'administration publique, elle a pour but de mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public (Québec 2007). La mise en œuvre de la politique par les MO est guidée par deux grandes orientations :

1. Prendre des mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.
2. Entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Actions réalisées pour favoriser la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

À la suite de l'adoption de cette politique gouvernementale, l'Office, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), le SCT¹² et Portail Québec, a reçu le mandat de développer une stratégie de mise en œuvre de cette politique. Pour réaliser ce mandat, le Comité de mise en œuvre de la politique À part entière a été mis en place et a eu pour mandat de favoriser la mobilisation des MO autour de la politique et de proposer des pistes de solution pour résoudre les problèmes rencontrés par les MO lors de sa mise en œuvre.

Conformément à l'un des engagements du PGM (M-134), la stratégie de mise en œuvre a été adoptée en 2010 par les différents partenaires du comité (Office 2010b). Elle vise principalement à soutenir et à encadrer les initiatives des MO en matière d'accès aux documents et aux services ainsi qu'à les sensibiliser à l'importance de tenir compte des besoins des personnes handicapées. Diverses mesures de promotion de la politique auprès des MO et du public ont donc été prévues ainsi que des actions visant à soutenir les MO dans leurs obligations, notamment concernant l'accès aux services d'interprétation, l'accessibilité des sites Web et l'accessibilité des biens et des services offerts au public.

.....

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

Parmi les actions réalisées dans le cadre de cette stratégie, mentionnons la mise en ligne du site *Web Services accessibles*¹³ par l'Office en février 2013. Ce site Web offre de l'information et de la formation sur l'accueil et la dispensation de services aux personnes handicapées. Il est à noter qu'une section complète du site porte sur la politique et renseigne le lecteur sur les différentes obligations et responsabilités des MO quant à l'accès aux documents et aux services destinés au public pour les personnes handicapées. Rappelons que d'autres actions de la stratégie portent sur des sujets qui seront abordés dans les sections suivantes, comme l'accès à des services d'interprétation et l'accès aux sites Web et documents électroniques.

En 2013-2014, le Comité sur la stratégie de mise en œuvre a tenu une rencontre visant à relancer les travaux entourant le suivi de la mise en œuvre de la politique. Cette rencontre a permis d'effectuer un retour sur les actions prévues à la stratégie.

En plus des actions prévues dans la stratégie de mise en œuvre, plusieurs mesures visant à mettre en œuvre la politique dans les plans d'action annuels produits par les MO et les municipalités en vertu de l'article 61.1 de la Loi sont planifiées. On peut ainsi recenser 144 mesures réalisées ou partiellement réalisées dans les plans d'action des MO qui font explicitement référence à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées durant la période 2009-2010 à 2013-2014. Ces mesures ont été prises par 45 MO différents au cours de cette période. Hormis ces 144 mesures, soulignons également que des centaines d'autres mesures sont réalisées annuellement en lien avec des aspects précis de la politique, comme l'accessibilité des sites Web, l'accès aux services et la sensibilisation et la formation des employés des MO. Ces mesures seront présentées dans les sections qui traitent spécifiquement de ces sujets.

Suivi de la mise en œuvre de la politique

La responsabilité du suivi et de la révision de la politique a été confiée à l'Office, en collaboration avec le SCT. Dans le cadre de ce mandat, l'Office et le SCT se sont engagés, dans le PGM, à élaborer une stratégie de suivi de la politique (M-134). Cet engagement a été réalisé lorsqu'une première stratégie de suivi de la politique a été élaborée par l'Office et acceptée par le SCT en 2010-2011 (Office 2010c).

Dans le cadre de cette stratégie, l'Office a produit, en 2011, un bilan de mise en œuvre de la politique pour l'année 2009-2010 (Office 2011). Pour réaliser ce bilan, l'Office a fait parvenir un questionnaire à l'ensemble des 143 MO assujettis à la politique lors de l'année 2009-2010. Avec un taux de réponse de 95 % au questionnaire, ce bilan présente un premier portrait représentatif de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

De manière globale, ce bilan a permis de constater que les MO mettent graduellement en place des moyens afin de faciliter l'accès à leurs documents et services aux personnes handicapées. Cependant, plusieurs résultats indiquent que la politique n'est pas bien connue des personnes handicapées. En effet, pour l'année financière 2009-2010, seulement 15 % des ministères et 7 % des organismes publics ont reçu des demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents. De plus, aucun ministère et seulement 13 % des organismes publics¹⁴ ont

13. www.formation.ophq.gouv.qc.ca

14. Parmi les organismes publics qui offrent des services à la population selon la définition de la Loi sur l'administration publique.

indiqué avoir eu des demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir des démarches administratives (Office 2011 : 17). Enfin, pour assurer la mise en œuvre et la promotion de la politique, le bilan recommande :

- Aux MO assujettis à la politique de se conformer au deuxième principe de la première orientation visant la gratuité des documents et des services offerts au public ;
- Que les mesures de promotion de la politique prévues dans la stratégie de mise en œuvre soient bonifiées afin de faire connaître davantage aux personnes handicapées la politique et ses orientations ;
- Que les partenaires mandatés à l'égard de la stratégie de mise en œuvre de la politique travaillent en collaboration avec le MACAPH afin de promouvoir la politique auprès de leurs membres.

Les MO assujettis à la politique ont également une obligation de reddition de compte. En effet, la politique énonce que les MO doivent rendre compte, dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public ainsi que des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services. Ces mesures d'accommodement peuvent avoir été mises en place à la suite d'une demande de la part de personnes handicapées. Quant aux organismes publics assujettis à la politique, mais ne devant pas produire de plans d'action en vertu de l'article 61.1 de la Loi, ils doivent rendre compte de ces mêmes éléments dans leur rapport annuel de gestion.

Le rapport *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : septembre 2010 à mars 2013* (Office 2014b) a fait état du respect des obligations de reddition de compte des MO pour la période couverte par ce rapport. Ces résultats ont été mis à jour pour la production du présent rapport. En premier lieu, le tableau 8 présente les résultats de la reddition de compte des MO devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées pour les années 2009-2010 à 2013-2014. Ceci inclut tous les ministères, les organismes publics qui emploient au moins 50 employés ainsi que les ASSS.

On remarque une hausse graduelle de la proportion de ces MO ayant effectué une reddition de compte d'au moins un aspect de la politique. Ainsi, 39 % l'avaient fait pour l'année 2009-2010, tandis que la proportion est de 53 % en 2010-2011 pour ensuite augmenter au-dessus de 60 % pour les trois années suivantes (62 % en 2011-2012, 65 % en 2012-2013 et 69 % en 2013-2014). Le tableau 9 montre également que le nombre de plaintes reçues et traitées et le nombre de mesures d'accommodement demeurent relativement faibles depuis 2009. Soulignons qu'on ne recense qu'une seule mesure d'accommodement dans les plans d'action 2013-2014 alors que ce nombre était de 37 l'année précédente.

Tableau 9

Reddition de compte des MO devant produire des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées concernant la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, 2009-2010 à 2013-2014

	2009-2010 (n = 104)		2010-2011 (n = 103)		2011-2012 (n = 102)		2012-2013 (n = 100)		2013-2014 (n = 96)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fait une reddition de compte d'au moins un aspect de la politique	41	39,4	55	53,4	63	61,8	65	65,0	66	68,8
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées	38	36,5	54	52,4	61	59,8	61	61,0	63	65,6
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	10	–	14	–	18	–	27	–	15	–
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises	20	19,2	19	18,5	23	22,6	32	32,0	25	26,0
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	7	–	29	–	39	–	37	–	1	–

Source : Base de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office, 2015.

Quant aux organismes qui emploient moins de 50 personnes, le tableau 10 permet de constater que très peu d'entre eux indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés. Ainsi, moins du quart de ces organismes publics ont fait une reddition de compte d'au moins un aspect de la politique dans leur rapport annuel de gestion pour les années 2009-2010 à 2013-2014. On peut aussi observer qu'aucun de ces organismes n'a mentionné avoir reçu de plaintes relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public durant ces cinq années.

Tableau 10

Reddition de compte des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, rapports annuels de gestion 2009-2010 à 2013-2014

	2009-2010 (n = 39)		2010-2011 (n = 40)		2011-2012 (n = 43)		2012-2013 (n = 33)		2013-2014 (n = 33)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fait une reddition de compte d'au moins un indicateur de la politique	4	10,3	6	15,0	6	14,0	7	21,2	6	18,2
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées	2	5,1	6	15,0	3	7,0	5	15,2	4	12,1
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	0	–	0	–	0	–	0	–	0	–
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises	4	10,3	3	7,5	6	14,0	5	15,2	5	15,2
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	0	–	0	–	0	–	0	–	2	–

Source : Données provenant des rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes, Office, 2015.

Constats sur la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Les sections précédentes ont présenté les principales actions réalisées au cours des dernières années afin d'assurer la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées et ainsi diminuer les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans leurs communications avec les MO. Depuis l'adoption de la politique, une stratégie de mise en œuvre a été élaborée et des mesures visant l'accès aux documents et aux services offerts au public sont réalisées annuellement dans les plans d'action des MO. Cependant, le premier bilan de la mise en œuvre de la politique montre que celle-ci n'est toujours pas bien connue des personnes handicapées et le suivi de la reddition de comptes permet de constater que de nombreux MO ne se conforment pas à leurs obligations. La méconnaissance de la politique par les personnes handicapées et les MO pourrait d'ailleurs expliquer le faible nombre de plaintes et de mesures d'accommodement recensées chaque année par les MO assujettis. Ce manque de connaissance de la politique et les carences de reddition de comptes ont un impact certain sur sa capacité à contribuer à la réduction des obstacles rencontrés par les personnes handicapées afin d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public auxquels elles ont droit.

Mentionnons que le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière (PEG) (Office 2015b) prévoit la réalisation d'un deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées d'ici le 31 décembre 2016 (engagement 12).

Ce nouveau bilan permettra de suivre l'évolution de la mise en œuvre de cette politique et fera état du suivi des trois recommandations du premier bilan.

Finalement, rappelons que cette section-ci portait sur la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées de manière globale. Plusieurs aspects spécifiques de la politique sont abordés dans les sections suivantes.

ACCÈS À DES SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE

L'accès à des services d'interprétation visuelle et tactile est un moyen incontournable d'assurer l'accès aux services offerts au public pour de nombreuses personnes handicapées. Bien que ce type de services puisse être requis par toute personne nécessitant la présence d'interprètes pour communiquer, la vaste majorité des usagers sont des personnes ayant une incapacité liée à l'audition. Rappelons que selon les données de l'ECI de 2012, il y a environ 3 780 personnes qui utilisent un langage gestuel au Québec (ISQ 2015b).

Lors de l'élaboration de la politique À part entière, certains obstacles ont été identifiés en lien avec l'accès aux services d'interprétation. En premier lieu, l'accès aux services d'interprétation dans le secteur public devait être amélioré afin de répondre aux obligations de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. En effet, selon cette politique, les MO qui offrent des services directement à la population doivent s'assurer de l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis. Ensuite, il a été relevé qu'il y aurait une pénurie d'interprètes qualifiés, et enfin, que la compétence des interprètes est très variable en raison de l'absence d'une formation reconnue et obligatoire.

Avant d'aborder directement ces obstacles, cette section présente un bref portrait de l'organisation des services d'interprétation au Québec et des besoins des utilisateurs. Ensuite, les actions réalisées dans le cadre de la politique À part entière afin de réduire les obstacles identifiés sont présentées et analysées.

Portrait de l'organisation des services d'interprétation au Québec et des besoins des utilisateurs

Depuis l'adoption de la politique À part entière, des travaux ont été menés afin de dresser un portrait complet de l'organisation des services d'interprétation. Une démarche de concertation sur l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation a notamment été animée par l'Office dans le cadre du PGM de la politique (M-340). Le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* a notamment été produit dans le cadre de cette démarche en 2012 (Office 2012b).

Selon le portrait présenté dans ce rapport, au Québec, la prestation de services d'interprétation aux personnes est assurée principalement par six organismes, appelés les services régionaux d'interprétation (SRI), qui sont répartis à travers la province. Ces organismes communautaires ont pour mission d'offrir, dans leurs régions respectives, des services d'interprétation visuelle et tactile aux personnes sourdes ou malentendantes (Office 2012b). Leurs clients peuvent être des

personnes ayant une incapacité auditive, des personnes entendantes ou encore des organisations publiques, privées ou communautaires. Le rapport mentionne que le nombre total de clients pour les SRI a été de 6 287 en 2007-2008 et de 6 731 en 2008-2009 (Office 2012b). Précisons que plusieurs interprètes travaillent également auprès de certains organismes des réseaux public et parapublic, comme les commissions scolaires, les cégeps et les universités.

De plus, l'Office a soutenu la réalisation d'une étude visant à mesurer l'écart entre l'offre de services actuelle et les besoins non couverts en interprétation visuelle. Cette étude, réalisée par le groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd de l'Université du Québec à Montréal (Parisot et Villeneuve 2013), a mené à la production du rapport *Les besoins et les services en interprétation visuelle* en 2013¹⁵. Ce rapport présente un portrait des besoins des utilisateurs des services d'interprétation. Il permet notamment de constater que les deux secteurs sociocommunautaires les plus sollicités par tous les utilisateurs de services sont le travail et la santé. Quant au domaine scolaire, la plupart des répondants de l'étude n'ont pas d'importants besoins en interprétation scolaire. Notons cependant que pour l'ensemble du secteur scolaire, à l'exception du préscolaire, l'étude rapporte des scores élevés d'octroi de services lorsque les utilisateurs en font la demande.

Parisot et Villeneuve (2013) présentent également un portrait de l'offre de services par secteur. Ainsi, les demandes dans les secteurs de la santé, des services sociaux, du travail, de la justice, de la famille et des services financiers sont principalement comblées par les SRI. Pour le secteur scolaire, les besoins y sont principalement comblés par les organisations scolaires, mais une portion assez importante des services scolaires est assurée par les SRI (Parisot et Villeneuve 2013 : 52). Pour les autres secteurs, une diversité de fournisseurs peut combler les besoins, soit les SRI, les interprètes bénévoles, le secteur privé et les organisations scolaires. Globalement, ce rapport a montré que « l'offre de services en interprétation ne suffit pas à répondre complètement aux besoins des utilisateurs, et ce, dans tous les secteurs du domaine sociocommunautaire ou scolaire » (Parisot et Villeneuve 2013 : 103). Parmi les suggestions des participants à l'étude, mentionnons que ceux-ci proposent de viser un modèle de gestion des services permettant la centralisation des ressources et l'uniformisation des standards de gestion des demandes, de qualité des services, de compétence, de formation, d'évaluation et de gestion des plaintes (Parisot et Villeneuve 2013 : 104).

Actions réalisées pour assurer l'accès à des services d'interprétation

Comme mentionné précédemment, la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées prévoit que les MO qui offrent des services directement à la population doivent s'assurer de l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis. Les MO sont ainsi des consommateurs de services d'interprétation offerts principalement par les SRI afin de s'assurer que leurs propres services et informations soient accessibles aux personnes handicapées.

Toutefois, le premier bilan de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a permis de constater que ce ne sont pas tous les MO qui sont en mesure d'assurer l'accès à des services d'interprétariat aux personnes qui en auraient besoin. Ainsi, en 2009-2010, 42 % des ministères étaient en mesure d'offrir de tels services et la proportion était de 29 % pour les organismes publics assujettis à

15. Le rapport *Les besoins et les services en interprétation visuelle* est disponible sur le site Web de l'Office.

cette politique (Office 2011 : 20). De plus, le bilan permet de constater que l'accès aux services d'interprétation pour les personnes handicapées n'est pas un thème fréquemment présent lors des activités d'information ou de formation auprès des employés des MO qui communiquent avec le public de personne à personne. En 2009-2010, le thème était abordé lors de telles formations par seulement 25 % des ministères et 28 % des organismes publics (Office 2011 : 24).

L'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées révèle également que peu de mesures sont réalisées par les MO en lien avec l'accès aux services d'interprétation visuelle et tactile. Entre 2009-2010 et 2013-2014, 86 mesures ont été prévues à ce sujet par 29 MO différents. De ces mesures, les bilans des plans d'action nous permettent de constater que 40 d'entre elles ont été réalisées, 2 ont été partiellement réalisées et 8 n'ont pas été réalisées. L'état de réalisation des autres mesures est inconnu, soit parce qu'elles sont absentes des bilans des plans d'action ou parce que des bilans n'ont pas été produits. Enfin, les MO ont affirmé avoir réalisé 9 mesures qui n'étaient pas initialement prévues dans leurs plans d'action au cours de cette période.

Le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* (Office 2012b) permet aussi de confirmer les obstacles rencontrés par les personnes handicapées qui nécessitent des services d'interprétation pour obtenir des services des MO. À cet effet, un des constats du rapport précise que les SRI se voient souvent dans l'obligation de justifier auprès du personnel de la fonction publique la nécessité de recourir aux services d'un interprète lors d'une prestation de services (Office 2012b : 35). Le rapport mentionne également des exemples d'obstacles rencontrés, comme certains MO refusent de défrayer les coûts et d'autres auraient tendance à réduire le temps des rencontres ou tentent de s'organiser sans interprète en évoquant que la personne sait écrire ou que ses besoins ont été « bien compris » par l'organisation (Office 2012b : 36). Ces différents obstacles confirment le besoin d'améliorer l'accès aux services d'interprétation dans le secteur public afin de répondre aux obligations de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Le rapport produit par l'Office (2012b) émet des recommandations pour assurer le respect des obligations des MO dans le cadre de cette politique. L'Office recommande notamment de voir à ce que chaque organisation publique identifie une personne ressource qui devra connaître les obligations de son organisation en matière de services d'interprétation et que le ministère ou l'organisme responsable qui sera chargé de la coordination et du développement des services d'interprétation visuelle et tactile tienne à jour la liste des personnes identifiées et soutienne ces dernières dans leurs responsabilités (Office 2012b : 64).

En lien avec cette recommandation, l'Office a effectué des ateliers auprès des coordonnateurs de services et des présentations auprès des partenaires, tels que les SRI. Un outil d'information a également été produit par l'Office à l'intention des personnes-ressources identifiées par les MO. L'outil, intitulé *Obligations et responsabilités en matière de communication adaptée à l'égard des personnes ayant recours à des services d'interprétation visuelle et tactile* (Office 2014c), a notamment été diffusé aux MO qui ont été invités à identifier une personne-ressource ainsi qu'à d'autres partenaires de l'Office. De plus, un aide-mémoire présentant les obligations des MO pour favoriser l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité a été produit (Office 2014d). Cet aide-mémoire inclut notamment une proposition de procédure à privilégier lorsqu'un service d'interprétation est requis. L'aide-mémoire a aussi été diffusé aux MO qui ont été invités à identifier une personne-ressource, et l'Office a sollicité la collaboration des SRI et d'organismes du MACAPH pour le diffuser dans leur milieu.

Actions réalisées pour améliorer la formation des interprètes

Lors de l'élaboration de la politique À part entière, il a également été identifié que le manque d'interprètes qualifiés et la variabilité de leur compétence sont des obstacles à réduire pour assurer l'accès à des services d'interprétation de qualité pour les personnes handicapées. Afin de réduire ces obstacles, la politique favorise la mise en place d'une formation commune, reconnue et obligatoire pour les interprètes.

Le Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile a permis de documenter davantage les problématiques liées à l'insuffisance d'interprètes qualifiés. Selon ce rapport, on peut constater que « certains services ne sont pas rendus en raison d'une insuffisance d'interprètes disponibles pour répondre adéquatement à la demande » (Office 2012b : 35). Parmi les causes de cette insuffisance, le rapport mentionne qu'aucune formation complète n'est offerte en interprétation visuelle et tactile, que le travail d'un interprète est souvent précaire et qu'il est difficile pour les SRI d'assurer la rétention et l'embauche de personnel en raison de la concurrence avec les conditions de travail au sein du réseau public.

Parisot et Villeneuve (2013) se sont également intéressés à la question de la pénurie d'interprètes. À ce sujet, le rapport mentionne que les deux aspects soulevés par les participants à l'étude sont le problème de rétention et celui de l'optimisation des ressources (Parisot et Villeneuve 2013 : 85). Le rapport précise également que la pénurie d'interprètes n'est pas identifiée par tous les participants. En effet, des interprètes et des utilisateurs auraient mentionné qu'il n'y a pas de pénurie en général, mais plutôt une pénurie d'interprètes adéquats au bon endroit et un problème d'organisation des services (Parisot et Villeneuve 2013 : 86).

Quant à la question de la variabilité de la compétence des interprètes et de l'absence d'une formation reconnue et obligatoire, l'Office confirme qu'il n'existe aucune formation complète et accessible en interprétation visuelle au Québec et que cette absence a une incidence directe sur la qualité et la disponibilité de certains services offerts par les SRI (Office 2012b : 41). Pour pallier le manque de formation reconnue et obligatoire, l'Office et le MEES¹⁶ se sont engagés dans le cadre du PGMO à contribuer aux travaux d'un comité de travail en vue du développement d'une telle formation (M-219). À la suite des travaux et des analyses réalisés par le comité, le *Rapport du comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels* (Office 2010d) a été produit. Ce rapport réitère notamment l'importance du développement d'une formation plus complète en interprétation visuelle. Le rapport précise aussi que le comité est d'avis que l'embauche d'interprètes visuels qui possèdent un diplôme dans le domaine doit être favorisée (Office 2010d : 16).

La question de la compétence des interprètes a également été abordée dans l'étude de Parisot et Villeneuve (2013). Les participants ont exprimé une insatisfaction quant à la situation actuelle en ce qui a trait aux compétences et aux connaissances des interprètes. Selon le rapport, le nombre de compétences exigées pour les interprètes est important, alors qu'il n'y a pas de reconnaissance officielle de leur formation et de leurs compétences (Parisot et Villeneuve 2013 : 107). Les chercheurs appuient la proposition des participants à l'étude en ce qui a trait au développement d'une formation de baccalauréat pour les interprètes visuels québécois.

.....
16. Au moment du PGMO, le ministère se nommait le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Contribution de la politique À part entière pour assurer l'accès aux services d'interprétation

Cette section a présenté les actions réalisées dans le cadre de la politique À part entière afin d'assurer l'accès à des services d'interprétation. Premièrement, durant la période couverte par ce rapport d'évaluation, les actions réalisées pour assurer l'accès aux services d'interprétation dans le secteur public ont surtout permis de documenter les besoins, les services offerts et les mesures mises en place par les MO. Les rapports suivants ont notamment été produits durant cette période :

- Le *Rapport du comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels* (Office 2010d) ;
- Le premier bilan de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (Office 2011) ;
- Le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* (Office 2012b) ;
- Le rapport *Les besoins et les services en interprétation visuelle* (Parisot et Villeneuve 2013).

Les constats qui se dégagent de ces rapports permettent de confirmer que l'offre de services d'interprétation ne répond pas aux besoins et que plusieurs MO ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Les travaux réalisés ont tout de même permis de dresser un portrait plus précis de la situation et d'émettre des recommandations, comme l'identification d'une personne-ressource par les MO. À la suite de cette recommandation, on a pu constater que des actions sont progressivement réalisées pour mieux informer et outiller les MO afin qu'ils respectent leurs obligations. Un outil d'information à l'intention des personnes-ressources et un aide-mémoire présentant les obligations des MO ont notamment été produits et diffusés. Enfin, soulignons qu'en date du 30 septembre 2015, 53 MO avaient identifié une personne-ressource.

Mentionnons qu'à la suite de la diffusion du *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* (Office 2012b), l'Office a rencontré le MSSS afin d'échanger sur une vision commune pour la mise en œuvre des recommandations du rapport que tous deux ont convenu de prioriser. Un plan de travail a été élaboré et un engagement au PEG a été énoncé par l'Office et le MSSS afin d'optimiser l'offre de services régionaux d'interprétation d'ici 2019 (engagement 48). On peut toutefois présumer que ces mesures n'auront pas d'effet à court terme sur l'accès aux services d'interprétation. L'obstacle identifié demeure donc présent cinq ans après l'adoption de la politique À part entière.

Deuxièmement, les divers rapports produits ont documenté les obstacles liés à la pénurie d'interprètes qualifiés et à la variabilité des formations offertes aux interprètes. Ces rapports ont notamment permis de nuancer la pénurie d'interprètes, qui pourrait s'expliquer partiellement par un problème d'organisation ou d'optimisation des ressources, et de préciser la problématique de la variabilité et de la reconnaissance de la formation des interprètes. Mentionnons qu'à la suite du *Rapport du comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels* (Office 2010d), le MEES¹⁷ a demandé la production d'une étude sectorielle visant à tracer le portrait du marché du travail en interprétation visuelle et à connaître les caractéristiques de sa main-d'œuvre. En complément

.....
17. Lors de la publication du rapport, le ministère se nommait le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

de cette étude, le MEES¹⁸ s'est engagé dans le PEG, en collaboration avec l'Office, à établir les besoins récurrents de main-d'œuvre en interprétation visuelle afin de déterminer le dispositif de formation en interprétation visuelle à mettre en place (engagement 31). L'échéancier de cet engagement est 2017. Finalement, on doit constater que les obstacles identifiés sont toujours présents, puisque dans les cinq premières années de la mise en œuvre de la politique, aucune formation commune, reconnue et obligatoire n'a été développée et mise en place. Cependant, l'engagement au PEG par le MEES confirme que les travaux sur ce sujet se poursuivront au cours des prochaines années, en collaboration avec l'Office.

ACCÈS AUX SITES WEB ET AUX DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

Dans la première partie de ce rapport, les données statistiques présentées révèlent que les personnes handicapées utilisent moins Internet que la population générale au Québec. De plus, les données de l'EPLA de 2006 ont permis d'observer que l'utilisation d'Internet a un impact sur la qualité de vie de nombreuses personnes avec incapacité, surtout pour les personnes ayant une incapacité grave ou très grave. Partant de ces constats, un objectif identifié lors de l'élaboration de la politique À part entière est d'accroître l'accès aux sites Web et aux documents électroniques pour les personnes handicapées. Deux obstacles en lien avec cet objectif ont été relevés lors de l'élaboration de la politique À part entière en 2009. En premier lieu, l'absence de réglementation concernant l'accès aux sites Web au Québec a été soulevée. Sans une telle réglementation, de nombreux sites Web sont difficilement accessibles pour certaines personnes handicapées. En second lieu, il a été mentionné que les documents en formats électroniques retrouvés sur les sites Web sont peu accessibles, privant ainsi certaines personnes de l'information disponible à l'ensemble de la population. Cette section présente les principales actions réalisées dans le cadre de la politique afin d'assurer l'accès aux sites Web et aux documents électroniques depuis 2009.

Actions réalisées pour adopter une réglementation concernant l'accès aux sites Web et aux documents électroniques

Afin de réduire les obstacles identifiés, le ministère des Services gouvernementaux, maintenant intégré au SCT, s'est engagé dans le cadre du PGMO à élaborer et à déposer au Conseil du trésor trois standards qui obligeront les ministères et certains organismes à adapter leurs sites Web pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées (M-222). Cet engagement a été réalisé en mai 2011 par l'adoption des trois standards suivants par le Conseil du trésor :

- Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01);
- Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02);
- Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03).

Les trois standards sont complémentaires. Le premier standard énonce les règles permettant à tout site Web public, intranet ou extranet, d'être accessible afin de faciliter son utilisation par

18. Au moment du PEG, le ministère se nommait le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

toute personne, handicapée ou non. Le deuxième standard énonce les règles permettant à tout document téléchargeable d'être accessible alors que le troisième s'adresse à toute animation ou à tout contenu audio ou vidéo sur un site Web (SCT 2013a). Le SCT affirme également que ces standards sont inspirés des directives internationales *Web Content Accessibility Guidelines 2.0* (WCAG 2.0) du *World Wide Web Consortium* (W3C) (SCT 2013b).

Les standards sont graduellement entrés en vigueur durant une période d'un an. Le 10 mai 2012, le premier standard entrait en vigueur pour les sites Internet gouvernementaux. Le 10 novembre 2012, le deuxième standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable entrait en vigueur pour les sites Internet gouvernementaux. Finalement, le 10 mai 2013 (SCT 2013c), tous les standards entraient en vigueur pour l'ensemble des sites gouvernementaux que ce soit les sites Internet, intranet ou extranet. Mentionnons que les trois standards sont obligatoires pour tous les MO qui sont assujettis à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (SCT 2013b).

Depuis l'adoption de la politique À part entière, les MO ont inscrit plusieurs mesures dans leurs plans d'action afin d'améliorer l'accès à leurs sites Web et mettre en œuvre les standards d'accessibilité du Web. Entre 2009-2010 et 2013-2014, on recense 313 mesures réalisées ou partiellement réalisées dans les plans d'action des MO en lien avec l'accès à leurs sites Web. Mentionnons que ces mesures ont été prises par 82 MO différents. On constate aussi une augmentation progressive du nombre de mesures. Ainsi, 43 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées par les MO en 2009-2010, suivies de 55 en 2010-2011, 65 en 2011-2012, 74 en 2012-2013 et enfin, 76 en 2013-2014.

Même si les municipalités ne sont pas assujetties aux standards sur l'accessibilité du Web, 28 municipalités différentes ont réalisé ou partiellement réalisé 79 mesures entre 2009 et 2013 afin d'améliorer l'accès à leurs sites Web.

Actions réalisées pour favoriser la mise en œuvre de la réglementation

Dans le cadre de son engagement au PGMQ portant sur les trois standards d'accessibilité du Web, le SCT a mentionné avoir commencé le processus de mise en œuvre des standards dès leur adoption. Une présentation sur ces standards et la formation nécessaire à leur application a été faite auprès des directeurs des communications des ministères. Un plan de communication et de promotion a été élaboré et entériné par le Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG). De plus, le Centre de leadership et de développement des compétences a rendu disponible, jusqu'en février 2014, une formation sur l'application des standards d'accessibilité, à l'intention des professionnels du Gouvernement du Québec appelés à en évaluer la conformité. Notons également que le SCT a développé des outils afin de faciliter la mise en œuvre des standards. On peut ainsi retrouver sur le site Web du SCT de nombreux guides sur l'accessibilité du Web, des documents synthèses, une foire aux questions ainsi qu'un recueil des bonnes pratiques élaboré par Retraite Québec¹⁹. Enfin, mentionnons qu'une page du site *Services accessibles* porte sur l'accès aux sites Web et fait la promotion des trois standards sur l'accessibilité du Web.

.....

19. L'organisme se nommait, à ce moment-là, la Régie des rentes du Québec.

Contribution de la politique À part entière pour favoriser l'accès aux sites Web et aux documents électroniques

Les sites Web des MO contiennent une panoplie d'information et de documents destinés à la population et, de façon plus spécifique, aux personnes handicapées. Considérant l'importance de cet outil de communication, un des objectifs identifiés lors de l'élaboration de la politique À part entière est d'assurer l'accès aux sites Web et aux documents électroniques produits par les MO.

Depuis l'adoption de la politique, des standards sur l'accessibilité du Web alignés sur les normes internationales ont été élaborés. L'adoption de ces standards en 2011 a permis de réduire l'obstacle identifié portant sur le manque de réglementation des sites Web. L'autre obstacle identifié portait sur le manque d'accessibilité des documents en formats électroniques des sites Web. Cet obstacle a également été réduit par l'adoption des trois standards, puisque le deuxième porte précisément sur la question de l'accessibilité des documents en formats électroniques. On constate aussi que le SCT a développé et rendu disponibles de nombreux outils pour faciliter la mise en œuvre des standards. De plus, l'analyse des plans d'action à l'égard des personnes handicapées révèle que de nombreux MO ont réalisés ou partiellement réalisés une quantité impressionnante de mesures en lien avec l'accès à leurs sites Web depuis l'adoption de la politique À part entière.

Malgré ces avancées notables et la quantité importante d'actions réalisées depuis 2009, il faut noter qu'aucun bilan quant au respect des standards depuis leur adoption par les MO assujettis n'est disponible à ce jour. Il est toutefois possible de consulter les rapports annuels de gestion des MO qui font état d'un suivi sur la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web. Ces suivis indiquent entre autres le niveau de respect des standards au sein des MO.

Soulignons enfin que les MO doivent être prudents avec le virage numérique. Même si les sites Web sont accessibles, il faut se rappeler que les personnes handicapées utilisent moins Internet que les personnes sans incapacité. Il demeure donc essentiel de conserver les autres moyens de communication, comme les imprimés, pour la transmission d'informations et la réponse à leurs besoins.

ACCÈS À DE L'INFORMATION VERBALE

Pour assurer l'accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées, les MO doivent mettre en place les moyens de communication adaptés nécessaires et prévoir que leur personnel en contact avec le public soit formé relativement aux besoins de communication des personnes handicapées. Lors de l'élaboration de la politique À part entière, le fait que les MO ne disposent pas tous d'un ATS, aussi appelé téléscripteur, a été identifié comme un obstacle. Ces appareils sont nécessaires pour permettre aux personnes ayant une incapacité auditive de communiquer par téléphone avec le personnel des MO et d'avoir ainsi accès à de l'information verbale. Aussi, le manque de formation du personnel en contact avec le public pour répondre adéquatement aux besoins spécifiques des personnes handicapées a été relevé comme obstacle. D'ailleurs, un levier d'intervention du premier défi de la politique À part entière porte directement sur ce sujet : il s'agit du levier « La sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public ». Cette section présente donc les principales actions prévues et réalisées dans le cadre de la politique pour améliorer la disponibilité des ATS dans les services de première ligne des MO ainsi que pour assurer la formation du personnel en contact avec le public.

Actions réalisées pour améliorer la disponibilité des ATS

Le premier bilan de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour l'année 2009-2010 dresse un portrait des moyens de communication téléphonique adaptés que les MO sont en mesure d'offrir. Selon ce bilan, 32 % des ministères (6 sur 19) et 28 % des organismes publics (32 sur 116) ont mentionné utiliser un ATS. Notons également que 21 % des ministères et 8 % des organismes publics utilisaient un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante (Office 2011 : 18). Selon la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, ces logiciels permettent de transmettre et de recevoir les signaux transmis par un ATS. De plus, 21 % des ministères et 17 % des organismes publics utilisaient un amplificateur acoustique. Près du tiers (32 %) des ministères et 16 % des organismes publics ont également indiqué être en mesure d'offrir d'autres moyens alternatifs, dont le plus utilisé est le Service de relais Bell (Office 2011 : 18). Ce service permet aux personnes n'ayant pas d'ATS de communiquer entre eux par l'intermédiaire d'un téléphoniste. Ainsi, ce premier bilan montre que les ATS n'étaient pas utilisés par une large majorité de MO en 2009-2010. Cependant, plusieurs d'entre eux utilisent d'autres moyens afin de communiquer par téléphone avec les personnes ayant une incapacité auditive.

Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par les MO permettent aussi d'apprécier les actions réalisées par les MO depuis 2009 afin de s'assurer de la disponibilité des ATS. Entre 2009-2010 et 2013-2014, les MO ont réalisé ou partiellement réalisé 31 mesures dans leurs plans d'action afin d'assurer la disponibilité d'ATS ou encore pour faire appel au Service de relais Bell.

Actions réalisées pour assurer la formation des employés en contact direct avec le public

En plus de prévoir la disponibilité de moyens de communication adaptés, les MO doivent également s'assurer que leurs employés en contact direct avec le public soient formés à les utiliser pour répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Lors de l'élaboration de la politique À part entière, il a été identifié comme obstacle que les employés de première ligne des services publics et privés ne sont toujours pas formés pour répondre adéquatement à ces besoins.

Le bilan 2009-2010 de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a permis de dresser un premier portrait des activités de formation réalisées par les MO auprès de leur personnel en contact direct avec le public. Ce bilan permet de constater qu'entre décembre 2006 et décembre 2010, 45 % des ministères et 48 % des organismes publics ont réalisé des activités d'information ou de formation sur les besoins des personnes handicapées. De plus, 35 % des ministères et 34 % des organismes publics ont effectué des activités d'information ou de formation sur l'utilisation des différents moyens de communication adaptés disponibles (Office 2011 : 23-24).

Depuis l'adoption de la politique À part entière en 2009, les MO ont effectué plusieurs activités de formation pour leur personnel en contact direct avec le public, dont certaines ont été inscrites au PGMO. Le ministère du Tourisme (MTO) avait notamment prévu deux engagements au PGMO afin de former le personnel du ministère qui entre régulièrement en contact avec la clientèle touristique relativement aux besoins particuliers des personnes handicapées (M-056 et M-057). Les deux engagements ont été réalisés en 2009-2010 par l'organisation d'activités de formation par l'organisme Kéroul.

En plus des engagements au PGM, les MO ont inscrit plusieurs activités de formation prévues dans leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Entre 2009-2010 et 2013-2014, les MO ont ainsi réalisé ou partiellement réalisé 149 mesures directement en lien avec le levier de la politique À part entière visant la sensibilisation et la formation du personnel en contact direct avec le public. Ces mesures ont été prises par 51 MO différents. Même si les municipalités ne sont pas assujetties à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, celles-ci ont prévu de nombreuses mesures dans leurs plans d'action afin de sensibiliser et de former leur personnel en contact direct avec le public. Entre 2009 et 2013, 31 municipalités différentes ont ainsi réalisé ou partiellement réalisé 119 mesures à ce sujet.

Des outils de formation ont également été développés depuis 2009. Ces outils sont importants pour assurer la qualité du contenu des formations offertes au personnel en contact direct avec le public. Plusieurs engagements ont été pris dans le cadre du PGM afin de développer et de mettre à jour de tels outils de formation. En premier lieu, mentionnons que l'Office a pris trois engagements afin de fournir aux MO des outils de formation et de sensibilisation afin que les personnes handicapées aient accès aux services offerts au public (M-045, M-046 et M-221). La principale réalisation dans le cadre de ces trois engagements est la conception et le développement du site Web *Services accessibles* qui a été mis en ligne par l'Office le 8 février 2013. Ce site Web offre de l'information sur l'accueil et la dispensation de services aux personnes handicapées.

Pour faire connaître ce nouveau site Web, l'Office a réalisé plus d'une cinquantaine d'activités de promotion du site en 2013-2014 et en 2014-2015. Parmi les diverses activités réalisées, on retrouve la publication d'articles, l'ajout de liens sur d'autres sites Web gouvernementaux, la distribution d'encarts et la tenue de kiosques lors d'événements. Les statistiques de fréquentation du site Web indiquent que 14 640 visiteurs uniques ont accédé au site Web *Services accessibles* en 2013 alors que ce nombre a augmenté à 21 617 en 2014. Cependant, le nombre total de pages visualisées sur le site a diminué, passant de 127 543 en 2013 à 114 419 en 2014.

En plus du site Web *Services accessibles*, d'autres MO ont pris des engagements au PGM afin de développer des outils de formation. Ainsi, le MSSS a développé un DVD de formation spécifique sur la déficience intellectuelle et les troubles envahissants du développement pour les intervenants des centres de santé et de services sociaux et des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (M-043²⁰). Ensuite, le MTMDET²¹ avait pris l'engagement d'inciter les autorités organisatrices de transport en commun (AOT) à offrir une formation aux chauffeurs et autres employés appelés à porter une assistance aux personnes handicapées (M-191). Dans le cadre de cet engagement, le MTMDET a publié le guide à l'intention des AOT pour l'élaboration des plans de développement visant l'accessibilité aux personnes handicapées. Ce guide mentionne l'importance d'offrir une formation aux chauffeurs et aux autres employés.

20. Dénominations utilisées dans le PGM. Depuis le 1^{er} avril 2015, le réseau de la santé et des services sociaux a connu une restructuration.

21. Au moment du PGM, le ministère se nommait le ministère des Transports du Québec.

Contribution de la politique À part entière pour favoriser l'accès à l'information verbale

Pour assurer l'accès à l'information verbale lorsque les personnes handicapées entrent en communication avec les MO, la politique À part entière avait identifié deux obstacles principaux, soit le manque de disponibilité des ATS et le fait que les employés de première ligne des services publics ne soient pas toujours formés pour répondre adéquatement aux besoins spécifiques des personnes handicapées.

En premier lieu, le bilan 2009-2010 de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a montré que la plupart des MO ne pouvaient compter sur la disponibilité d'un ATS ou d'un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante. Il est toutefois important de noter que de nombreux MO utilisent d'autres moyens afin de communiquer par téléphone avec les personnes ayant une incapacité auditive, comme l'utilisation du Service de relais Bell. Considérant le nombre élevé de MO qui n'utilisent pas de tels moyens de communication adaptés, on recense peu d'actions prévues dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées à cet effet depuis l'adoption de la politique. On peut ainsi présumer que plusieurs MO ne sont toujours pas en mesure de communiquer adéquatement avec les personnes ayant une incapacité auditive par téléphone. Le prochain bilan de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées prévu en 2016 permettra de confirmer si la situation s'est effectivement améliorée depuis 2009. Il est également important de mentionner que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a rendu disponible un Service de relais vidéo (SRV) à l'automne 2015. Ce service permet aux personnes ayant une incapacité auditive ou liée à la parole d'utiliser le langage gestuel pour communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux au moyen des services de vidéoconférence Internet. Ce nouveau service élargit donc les options de moyens de communication adaptés disponibles.

Ensuite, la politique À part entière a souligné l'importance de la formation du personnel en contact direct avec le public. Encore une fois, le premier bilan de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées fait état que plus de la moitié des MO n'avait toujours pas réalisé de telles activités entre l'adoption de cette politique en 2006 et la production du bilan en 2009-2010. Depuis l'adoption d'À part entière en 2009, la formation du personnel en contact direct avec le public a fait l'objet de plusieurs engagements au PGMO et de mesures inscrites dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Soulignons que le développement d'un outil comme le site *Web Services accessibles* rend plus facile la réalisation de telles formations et contribue à en assurer la qualité. D'ailleurs, le fait que plus de 35 000 visiteurs uniques aient accédé à ce site Web depuis 2013 confirme qu'il y a un intérêt pour obtenir de l'information sur la formation du personnel en contact direct avec le public.

Les collaborations entre les MO et avec d'autres partenaires contribuent également à partager l'expertise et à assurer la qualité des formations offertes. Citons en exemple l'engagement au PGMO du MTO qui a collaboré avec l'organisme Kéroul pour identifier ses besoins et réaliser des activités de formation. Enfin, même si plusieurs actions ont été réalisées depuis 2009 pour améliorer la formation du personnel en contact avec le public, les constats du bilan de 2009-2010 rappellent l'importance de continuer à promouvoir la nécessité de telles formations pour l'accès aux services offerts au public.

ACCÈS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS

Pour assurer que les personnes handicapées aient pleinement accès aux productions audiovisuelles, celles-ci doivent être adaptées. Alors que le sous-titrage rend les productions plus accessibles aux personnes ayant une incapacité auditive, la vidéodescription permet aux personnes ayant une incapacité visuelle d'avoir accès à une description orale des principaux éléments visuels des productions. Lors de l'élaboration de la politique À part entière, des obstacles ont été relevés relativement à la disponibilité des productions adaptées et à la qualité de l'offre de sous-titrage et de vidéodescription. Cette section présente d'abord la réglementation existante pour ces moyens d'adaptation des productions audiovisuelles. Ensuite, les actions favorisant la réduction des obstacles identifiés dans le cadre de la politique sont présentées.

Portrait de la réglementation du sous-titrage et de la vidéodescription

Au Canada, la responsabilité de la réglementation en matière de sous-titrage et de vidéodescription relève du CRTC. Pour le sous-titrage, la réglementation du CRTC affirme que les télédiffuseurs doivent sous-titrer l'ensemble des émissions diffusées durant la journée, à l'exception des messages publicitaires et promotionnels (CRTC 2009). En plus de cette obligation, le CRTC a élevé ses attentes pour la quantité de sous-titrage depuis 2009. Le CRTC s'attend notamment à ce que les télédiffuseurs offrent le sous-titrage pour toute la programmation diffusée la nuit ainsi que pour la publicité, les messages de commanditaires et le contenu promotionnel. La responsabilité de la qualité du sous-titrage et sa surveillance relèvent du CRTC.

Le CRTC est également responsable de la réglementation de la vidéodescription. Selon le CRTC, la vidéodescription « offre une description orale des principaux éléments visuels d'une émission, comme les décors, les costumes ou le langage corporel. La description est ajoutée pendant les pauses dans le dialogue et elle permet au téléspectateur de se représenter mentalement l'émission » (CRTC 2015). Bien que le CRTC exige la diffusion de vidéodescription depuis 2001, ce n'est que depuis 2009 que les exigences ont été élargies aux services de la langue française exploités par les radiodiffuseurs privés et aux services de télévision de langue française et de langue anglaise exploités par la Société Radio-Canada (CRTC 2009). Notons que la quantité de vidéodescription qui doit être offerte est largement inférieure au sous-titrage. En effet, le CRTC mentionne que, habituellement, « les télédiffuseurs doivent offrir au moins quatre heures par semaine de programmation décrite » (CRTC 2015). Dans sa réglementation, le CRTC mentionne avoir tenu compte des coûts élevés de production de contenu en vidéodescription.

Actions réalisées pour assurer l'accès et la qualité du sous-titrage et de la vidéodescription dans les productions audiovisuelles

Deux objectifs de réduction d'obstacles en lien avec le sous-titrage et la vidéodescription ont été relevés dans le cadre de la politique À part entière. Tout d'abord, la politique vise à assurer la qualité du sous-titrage et de la vidéodescription dans les productions audiovisuelles. Ensuite, elle vise à assurer aux personnes handicapées l'accès aux productions audiovisuelles étrangères offrant le sous-titrage adapté et la vidéodescription en français.

Comme mentionné précédemment, la réglementation de la qualité et de la quantité de sous-titrage et de vidéodescription est de responsabilité fédérale, plus précisément du CRTC. Malgré que le Québec n'a pas le pouvoir de modifier cette réglementation, des actions peuvent quand même être posées afin d'améliorer l'accès aux productions audiovisuelles. D'ailleurs, le crédit d'impôt remboursable pour services de production cinématographique ou télévisuelle administré conjointement par la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC) et Revenu Québec permet de compenser une partie des dépenses réalisées pour le sous-titrage et la vidéodescription dans les productions québécoises (SODEC 2016). Selon l'édition 2015 du document *Dépenses fiscales* du ministère des Finances (2016), le coût projeté de cette mesure fiscale pour l'année 2015 est de 74 millions. Cependant, nous ne savons pas quelle partie de ce montant est dépensée pour le sous-titrage et la vidéodescription des productions.

Mentionnons également que l'Office a subventionné un projet dans le cadre de son Programme de subventions à l'expérimentation en 2010 en lien avec la vidéodescription. Le projet, nommé « Accès-VD », a été mené par le Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM) et avait comme objectif de valider un lecteur DVD qui rend la vidéodescription accessible aux personnes qui ont une incapacité visuelle. Pour réaliser ce projet, le CRIM a mis en place un service expérimental de diffusion de vidéodescription qui permettait aux participants de faire la location de DVD auprès de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ).

Le projet réalisé par le CRIM a des effets potentiels sur les deux types d'obstacles identifiés en lien avec la vidéodescription. En effet, le logiciel développé utilise des techniques de traitement automatique d'images et de détection audio qui permettent de réduire le temps de production de la vidéodescription et ses coûts. Le logiciel permet également d'améliorer la qualité de la vidéodescription en offrant un format « augmenté » qui permet d'insérer plus de contenu pour décrire les situations plus difficiles à comprendre. Les résultats du projet confirment qu'il existe un besoin pour un service de vidéodescription sur DVD et que BAnQ est un diffuseur clé pour ce type de service (CRIM 2012). Les résultats montrent également que la qualité de la vidéodescription a été très appréciée par les participants.

Outre le projet réalisé par le CRIM, on peut trouver des actions visant à améliorer l'accès et la qualité du sous-titrage et de la vidéodescription dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées produits par Télé-Québec. Dans son plan d'action 2013-2014, Télé-Québec mentionne que sa programmation est maintenant entièrement sous-titrée et que l'organisme offre un minimum d'une heure de vidéodescription par semaine.

Contribution de la politique À part entière pour améliorer l'accès et la qualité du sous-titrage et de la vidéodescription

Cette section a brièvement présenté la réglementation en matière de sous-titrage et de vidéodescription ainsi que les actions réalisées dans le cadre de la politique À part entière afin d'en améliorer l'accès et la qualité. On a ainsi constaté que, depuis 2009, la réglementation fédérale du CRTC en matière de sous-titrage et de vidéodescription est plus exigeante pour les diffuseurs de productions audiovisuelles.

Malgré que la réglementation de la quantité et de la qualité du sous-titrage et de la vidéodescription soient de responsabilité fédérale, la politique À part entière s'est donné comme objectif d'améliorer l'accès et la qualité de ces moyens d'adaptation des productions audiovisuelles. À ce sujet, force est de constater que peu d'actions ont été réalisées en ce sens depuis 2009. Toutefois, des projets comme « Accès-VD » du CRIM permettent d'espérer un développement technologique dans les prochaines années.

ACCÈS À L'INFORMATION ÉCRITE

En plus d'avoir recours à des moyens de communication adaptés pour assurer l'accès à leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées, les organisations publiques devraient s'assurer que le contenu de leurs communications écrites soit facilement compréhensible pour que les personnes handicapées aient pleinement accès à toute l'information disponible au public. La question de la compréhension de l'information écrite se pose particulièrement pour les personnes handicapées puisque celles-ci ont, en moyenne, un niveau de littératie moins élevé que le reste de la population. Les données présentées plus tôt dans ce rapport ont d'ailleurs montré que 39 % des personnes qui sont grandement limitées dans leurs activités en raison d'un problème de santé chronique et 23 % des personnes moyennement limitées possèdent de faibles compétences en littératie. En comparaison, cette proportion est seulement de 17 % pour les personnes n'ayant pas de problème de santé chronique. Rappelons que dans le cadre du PEICA, la littératie est définie comme « comprendre, évaluer, utiliser et analyser des textes écrits pour participer à la société, réaliser ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel » (OCDE 2012). La rédaction de documents trop complexes peut donc constituer un obstacle à la participation sociale pour les personnes avec un faible niveau de littératie.

La consultation à l'origine de la politique À part entière a identifié comme obstacle que les documents produits par les MO sont souvent complexes et difficiles à comprendre. Il a donc été identifié comme objectif de développer des mesures permettant de faciliter la compréhension des documents produits par les MO. Cette section présente les principales mesures existantes et développées depuis l'adoption de la politique afin de faciliter la compréhension des documents produits par les MO.

Actions réalisées afin de faciliter la compréhension des documents

Tout d'abord, mentionnons que le fait de rendre compréhensible un document peut être un moyen d'adaptation nécessaire pour certaines personnes handicapées, notamment celles ayant une déficience intellectuelle. Cette préoccupation est d'ailleurs inscrite à la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Cette politique présente la communication écrite simplifiée comme un moyen d'adaptation des documents offerts au public pour les personnes handicapées. Selon la politique, ce mode d'adaptation consiste à vulgariser le contenu d'un document écrit destiné à des individus pouvant avoir des difficultés à comprendre les subtilités d'un texte. La politique précise également que, selon le niveau de compréhension de la personne, l'utilisation des communications orales et téléphoniques simplifiées doit être favorisée (Québec 2007). Mentionnons qu'une page du site *Web Services accessibles* mis en ligne en février 2013 fait mention de la communication écrite simplifiée pour adapter les documents.

Considérant le faible niveau de littératie de plusieurs personnes, y compris des personnes handicapées, d'autres actions ont été réalisées depuis l'adoption de la politique À part entière afin de faciliter la production de documents plus compréhensibles par les MO. Parmi celles-ci, notons l'adoption des trois standards sur l'accessibilité du Web par le Conseil du trésor en mai 2011. En plus de rendre les sites Web des MO du Gouvernement du Québec plus accessibles, certains aspects de ces standards portent sur l'accessibilité des documents produits par les MO. Ainsi, l'article 8b du standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) mentionne que tout document téléchargeable doit comporter un contenu formulé de façon compréhensible pour les personnes auxquelles il est destiné, compte tenu de sa nature. Cette exigence s'applique pour tout document téléchargeable mis en ligne sur un site Web public. Plus précisément, cet article affirme que « pour un contenu grand public, le texte doit utiliser une formulation ou un résumé compréhensible pour une personne dont les habiletés en lecture sont du niveau du premier cycle du secondaire » (SCT 2011).

Afin d'outiller les MO face à cette exigence, ceux-ci sont invités à consulter le Centre d'expertise des grands organismes du Gouvernement du Québec qui propose un ensemble de ressources sur la simplification des communications. Une formation en ligne portant sur la simplification des communications est également suggérée aux MO (SCT 2011).

L'Office a également subventionné un projet dans le cadre de son Programme de subventions à l'expérimentation en 2014 afin de faciliter la compréhension des documents. Le projet intitulé *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle : validation d'une démarche rédactionnelle inclusive* est mené par les chercheurs Bernadette Kassi et André C. Moreau de l'Université du Québec en Outaouais ainsi que Julie Ruel du Pavillon du Parc, le centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement de l'Outaouais. Ce projet fait suite à la conception du *Guide de rédaction pour une information accessible* (Ruel et autres 2011). Ce guide « regroupe les différents critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié afin de soutenir les concepteurs dans la rédaction de documents d'information qui soient accessibles » (Ruel et autres 2011 : 6).

Les chercheurs affirment toutefois que peu de matériel, de critères ou de recommandations, à l'instar de leur guide, ont fait l'objet de démarches systématiques d'expérimentation et d'évaluation au Québec auprès des personnes ayant des incapacités. Leur projet de recherche vise donc les trois objectifs suivants :

- Expérimenter, auprès des concepteurs des milieux d'accueil et de services, une démarche inclusive de rédaction de documents d'informations destinés aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle ;
- Valider, auprès des concepteurs, selon une grille de conformité aux critères de langage simplifié présentés dans le guide, la pertinence et la facilité d'utilisation de ces critères ;
- Vérifier, auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle, la compréhension et le traitement de l'information rédigée à leur intention.

Pour atteindre ces objectifs, ce projet consiste notamment à regrouper des concepteurs de matériel provenant de quatre organisations différentes dans le but de rédiger du matériel selon les critères de langage simplifié pour chacune de leur organisation. Ce matériel est destiné aux personnes présentant une déficience intellectuelle. Parmi ses retombées potentielles, ce projet pourrait

permettre de bonifier les connaissances contenues dans le guide afin qu'une nouvelle version bonifiée soit développée et fasse l'objet de publications. Le projet pourrait également contribuer à sensibiliser et à outiller les milieux qui accueillent ou offrent des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou des besoins au regard de la littératie.

Contribution de la politique À part entière pour assurer l'accès à l'information écrite

Cette section a présenté les principales mesures existantes et développées depuis l'adoption de la politique afin de faciliter la compréhension des documents produits par les MO. On a ainsi constaté que le deuxième standard sur l'accessibilité du Web prévoit que les documents des MO doivent être rédigés de façon compréhensible. Considérant la grande quantité de documents mis en ligne par le Gouvernement du Québec, cette exigence du standard a le potentiel de rendre plus compréhensible une quantité très importante d'information destinée au public et aux personnes handicapées. Il faut toutefois mentionner qu'aucune information sur le degré de mise en œuvre et de respect des standards n'est disponible.

D'autres mesures, comme le projet des chercheurs de l'Université du Québec en Outaouais et du Pavillon du Parc (Kassi, Moreau et Ruel, en cours), ont le potentiel d'aider à la conception de documents plus accessibles. En conclusion, rien ne permet de conclure que les documents produits aujourd'hui par les MO sont plus adaptés aux besoins des personnes handicapées. Cependant, l'inscription de cette préoccupation dans les standards sur l'accessibilité du Web témoigne de l'intérêt grandissant pour la conception de documents accessibles à tous.

AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION

Les aides techniques à la communication jouent un rôle important pour assurer la participation sociale des personnes handicapées. En effet, le portrait présenté à la première partie de ce rapport à l'aide des données de l'ECI de 2012 a permis de constater que plus de 4 personnes sur 10 ayant une incapacité auditive utilisent une aide technique à l'audition et que près de 6 personnes sur 10 ayant une incapacité visuelle utilisent une aide technique pour pallier leur incapacité. Cependant, les données ont également permis de constater que les besoins en aides techniques à la communication ne sont pas comblés pour plusieurs personnes et que nombre d'entre elles doivent déboursier des frais pour l'achat ou la réparation de leurs aides techniques. D'ailleurs, selon les données de l'EPLA de 2006, la principale raison évoquée par les personnes pour expliquer leurs besoins non comblés est le coût d'achat ou d'entretien de l'aide technique. Lors de l'élaboration de la politique À part entière, certains obstacles ont été identifiés afin d'améliorer l'accès et la qualité des aides techniques liées à la communication pour les personnes handicapées. Cette section présente d'abord un portrait des programmes gouvernementaux d'aides techniques, pour ensuite présenter les obstacles identifiés ainsi que les actions qui ont été posées dans le cadre de la politique À part entière pour les réduire.

Portrait des programmes d'aides techniques à la communication

Afin de savoir si la politique À part entière a permis d'assurer aux personnes handicapées un accès continu aux programmes d'aides techniques à la communication, il faut tout d'abord faire une recension des divers programmes concernés. Au Québec, différents programmes sont disponibles aux personnes handicapées selon leur type d'incapacité et la cause de celle-ci. En premier lieu, les personnes assurées par le régime d'assurance maladie et qui ont exclusivement une déficience auditive ou visuelle doivent s'adresser aux programmes d'aides auditives et d'aides visuelles de la RAMQ. Le programme d'aides auditives prend en charge l'achat, la réparation et le remplacement de prothèses auditives et d'aides de suppléance à l'audition nécessaires aux personnes ayant une déficience auditive à la suite d'une évaluation médicale. Quant au programme d'aides visuelles, il prévoit notamment le prêt d'aides visuelles à la lecture, à l'écriture et à la mobilité. Les aides prêtées peuvent consister, par exemple, en un lecteur numérique, une télévisionneuse, une machine à écrire le braille ou des lunettes de vision nocturne (RAMQ 2014).

Quant aux personnes assurées par le régime d'assurance maladie qui ont des besoins d'aides techniques en communication causés par d'autres types de déficiences, comme déficience du langage et de la parole, déficience intellectuelle, déficience motrice ou trouble du spectre de l'autisme, elles peuvent bénéficier du Programme ministériel des aides techniques à la communication du MSSS. Ce programme permet de prêter aux personnes handicapées des aides à la communication orale, des aides de suppléance à la communication orale, des aides à la communication écrite ainsi que des équipements de téléphonie adaptée, d'accès à l'ordinateur et de contrôle de l'environnement.

De plus, d'autres programmes peuvent s'appliquer selon la cause de l'incapacité de la personne et de ses besoins en aides techniques. Ainsi, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) administre des programmes d'aides techniques à la communication ainsi que des programmes d'orthèses et de prothèses auditives et visuelles pour les victimes d'accident de travail ainsi que pour les victimes d'actes criminels et les sauveteurs lors d'un acte de civisme. Quant à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), elle est responsable des programmes donnant accès à des aides techniques à la communication pour les victimes d'accident de la route.

L'Office ne dispose pas de l'information sur les dépenses des programmes d'aides techniques à la communication du MSSS et de la SAAQ. Le tableau suivant présente néanmoins les données que l'Office détient sur les dépenses effectuées dans le cadre des programmes de la RAMQ et de la CNESST lors des dernières années. On peut ainsi observer que près de 54 millions ont été dépensés en 2013-2014 pour les programmes d'aides visuelles et d'aides auditives de la RAMQ, ce qui représente une augmentation de 24 % depuis 2010-2011. Les autres données présentées concernent les régimes d'indemnisation administrés par la CNESST. Pour les victimes d'accidents de travail, des dépenses de 44 millions ont été recensées en 2013-2014 dans le cadre des aides techniques à la communication ainsi que des prothèses et orthèses auditives et visuelles. Notons que ces dépenses sont en hausse de 50 % depuis 2010-2011. Ensuite, des dépenses beaucoup moins élevées ont été effectuées pour les victimes d'actes criminels et les sauveteurs en 2013-2014, soit près de 25 000 \$. Ces dépenses sont en hausse de 1,6 % depuis 2010-2011.

Tableau 11

**Dépenses des programmes d'aides techniques à la communication de la RAMQ
et de la CNESST, Québec, 2010-2011 à 2013-2014**

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Variation
	\$				%
Programmes de la RAMQ	43 671 000	53 067 000	51 620 000	53 887 000	23,4
<i>Aides visuelles</i>	5 131 000	4 910 000	4 998 000	5 796 000	13,0
<i>Aides auditives</i>	38 540 000	48 157 000	46 622 000	48 091 000	24,8
Régime d'indemnisation pour les victimes d'accidents de travail de la CNESST	29 882 153	27 589 966	41 774 203	44 741 185	49,7
<i>Aides techniques à la communication</i>	2 022 535	2 155 136	2 702 086	3 085 803	52,6
<i>Prothèses et orthèses auditives</i>	27 536 541	25 052 983	38 717 000	41 258 856	49,8
<i>Prothèses et orthèses oculaires et visuelles</i>	323 077	381 847	355 117	396 526	22,7
Régime d'indemnisation pour les victimes d'actes criminels et les sauveteurs de la CNESST	24 527	20 769	31 887	24 920	1,6
<i>Aides techniques à la communication</i>	–	185	2 997	–	–
<i>Prothèses et orthèses auditives</i>	9 325	3 948	9 035	14 820	58,9
<i>Prothèses et orthèses oculaires et visuelles</i>	15 202	16 636	19 855	10 100	–33,6
Total	73 577 680	80 677 735	93 426 090	98 653 105	34,1

Source : Données provenant du répertoire des programmes et mesures destinées aux personnes handicapées, Office, 2015.

**Actions réalisées pour assurer un accès continu à l'information
sur les aides techniques**

Devant ce nombre considérable de programmes s'adressant à diverses personnes selon le type et la cause de leurs incapacités, il s'avère nécessaire de s'assurer que les personnes handicapées puissent facilement avoir accès à de l'information pour connaître quels programmes leur sont destinés. D'ailleurs, le premier obstacle relevé en lien avec les aides techniques concerne le fait que les personnes handicapées ont de la difficulté à obtenir de l'information sur les divers programmes d'aides techniques à la communication. La consultation à l'origine de la politique a donc identifié comme objectif d'assurer aux personnes handicapées un accès continu à l'information sur les programmes d'aides techniques qui leur sont destinés. Rappelons que l'EPLA de 2006 estime que, pour l'ensemble des aides techniques, environ 9 % des adultes avec incapacité ont donné comme raison pour leurs besoins non satisfaits qu'ils ne savent pas où obtenir l'aide technique dont ils ont besoin.

Afin de réduire cet obstacle, l'Office et le MSSS ont chacun pris un engagement dans le PGMO de la politique avec l'objectif d'améliorer et de simplifier l'accès aux informations sur les programmes, les mesures et les services gouvernementaux. L'Office s'était engagé à développer, à l'intention des personnes handicapées et leur famille, des outils d'information conviviaux pour simplifier l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services qui leur sont destinés (M-314). Dans le cadre de ce moyen, l'Office a produit, mis à jour et diffusé trois guides pour les personnes handicapées et leur famille. Parmi ces trois guides, mentionnons le *Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille* produit en décembre 2011. Ce guide permet de diffuser de l'information conviviale sur les programmes destinés aux personnes handicapées, dont les programmes d'aides techniques. En plus d'avoir déposé ce guide sur son site Web, l'Office en fait la promotion par une diversité de moyens, que ce soit par le personnel de la Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille, par le cyberbulletin de l'Office *l'Espress-O* ou dans les kiosques tenus lors d'événements publics. Notons également qu'une mise à jour de ce guide est prévue pour l'année financière 2015-2016.

De son côté, le MSSS avait pris l'engagement de revoir la section thématique de son site Web pour permettre un accès facile à l'information, notamment en aides techniques (M-312). Le ministère a affirmé avoir réalisé ce moyen en 2010-2011. La révision de la portion de son site Web à l'intention des personnes handicapées aurait notamment permis de simplifier et d'épurer l'information disponible. Le ministère précise qu'au sujet des aides techniques, l'information à l'intention des intervenants du réseau a été retirée pour laisser place à l'information destinée au client potentiel. Le ministère a aussi rendu disponible le dépliant *Le prêt d'une aide visuelle*, expliquant les principes et orientations du Règlement sur les aides visuelles et les services afférents assurés, sur son site Web en 2011. Notons également que dans le cadre du PGMO, le Curateur public a rendu disponible sur son site Web un répertoire électronique interactif sur les aides techniques et les principales sources de prise en charge financière, principalement gouvernementales, auxquelles les personnes inaptes, leurs représentants légaux et les personnes handicapées peuvent avoir recours (M-269).

En plus de ces engagements au PGMO, d'autres mesures ont été prises pour assurer un accès continu à l'information sur les programmes d'aides techniques. Des travaux ont d'ailleurs été menés en ce sens par l'Office en partenariat avec Portail Québec (Services Québec). Rappelons que le site Web de Portail Québec contient une section dédiée aux personnes handicapées avec des renseignements sur les programmes et services à leur intention. Parmi les travaux de collaboration entre cet organisme et l'Office, mentionnons la diffusion des guides de l'Office sur le site Web et aux comptoirs de Portail Québec. Cette diffusion permet d'augmenter la visibilité des guides et l'accès à l'information sur les programmes d'aides techniques pour les personnes handicapées.

Soulignons également qu'une interconnexion téléphonique a été mise en place entre Portail Québec et l'Office au mois d'avril 2013. Cette interconnexion offre la possibilité à Portail Québec de transférer des appels à la Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille de l'Office. Ce transfert permet aux personnes handicapées et à leur famille de pouvoir recevoir de l'information sur les programmes et les services auprès de Portail Québec en plus du soutien, des conseils et de l'accompagnement de l'Office.

Actions réalisées pour assurer la mise à jour des programmes et la participation des représentants des usagers

Pour s'assurer que les programmes d'aides techniques à la communication puissent répondre efficacement aux besoins des personnes handicapées, ceux-ci doivent être mis à jour régulièrement. Ainsi, les délais dans les processus de mise à jour peuvent représenter un obstacle dans la réponse aux besoins des personnes handicapées. De plus, la participation des représentants des usagers pourrait contribuer à faciliter l'accès et la compréhension de ces programmes.

Depuis l'adoption de la politique en 2009, quelques actions ont été réalisées dans le cadre d'À part entière afin d'assurer la mise à jour des programmes d'aides techniques à la communication et la participation des représentants des usagers à ces mises à jour. Le MSSS a notamment pris deux engagements à ce sujet dans le PGMO. Le ministère s'est engagé à poursuivre la révision, le regroupement et la mise à jour des programmes d'aides techniques (M-299) et à poursuivre les activités de la Table quadripartite réunissant les représentants du MSSS, de la RAMQ, des ASSS et de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec²² afin de résoudre les situations problématiques liées aux programmes (M-300). Dans le cadre de ces moyens, le programme des aides visuelles géré par la RAMQ a été révisé, ce qui a mené à l'adoption du Règlement sur les aides visuelles et les services afférents assurés le 2 juin 2011. Selon le MSSS, le programme offre maintenant une gamme d'aides techniques plus importante ainsi qu'un accès plus rapide. Il introduirait également des aides techniques de dernière technologie, en plus de simplifier les processus administratifs. Mentionnons que cette Table quadripartite continue à se réunir de trois à quatre fois par année. Quant aux programmes d'aides auditives de la RAMQ, notons qu'une modification a été apportée en 2011 afin d'introduire un système de facturation en ligne pour accélérer le traitement d'une demande de paiement. À la fin de l'année financière 2012-2013, les autres programmes d'aides techniques pour les personnes handicapées de la RAMQ avaient également adhéré au service de facturation en ligne. Selon l'organisme, les délais de paiement de ce système se situent à moins d'une semaine (RAMQ 2013). De plus, la RAMQ met régulièrement à jour les tarifs en vigueur pour ses programmes d'aides auditives et d'aides visuelles.

En ce qui concerne la participation des représentants des usagers aux processus de mise à jour des programmes d'aides techniques à la communication, l'Office a fait parvenir un questionnaire aux organismes nationaux du MACAPH. Une partie de ce questionnaire visait à documenter la participation de ces organismes et de leurs membres aux processus d'évaluation et de mise à jour des programmes depuis 2009 et à connaître leur niveau de satisfaction quant à leur participation à ces processus. Une autre question visait à obtenir leur perception sur les améliorations apportées à ces programmes depuis 2009.

.....
22. Depuis la restructuration du réseau de la santé et des services sociaux le 1^{er} avril 2015, il s'agit de la Table tripartite entre le MSSS, la RAMQ ainsi que des représentants des centres intégrés de santé et de services sociaux et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux.

Selon les résultats du questionnaire, seulement un organisme représentant les usagers au niveau national a participé à un processus d'évaluation ou de mise à jour d'un programme d'aides techniques à la communication. Il s'agit de la COPHAN lors de la mise à jour du programme d'aides visuelles de la RAMQ en 2011. L'organisme affirme avoir su que d'autres programmes ont été révisés, mais qu'il n'a pas été invité à participer aux démarches. De plus, la COPHAN déplore le fait que lorsqu'ils sont impliqués dans de tels processus, on ne leur donne pas le temps de développer des analyses complètes. Enfin, les organismes nationaux sondés sont globalement d'avis que les programmes d'aides techniques à la communication n'ont pas été améliorés depuis 2009, surtout en tenant compte de l'avancement des technologies dans le domaine.

Contribution de la politique À part entière à la réduction des obstacles concernant les aides techniques

Cette section a présenté les principales actions réalisées dans le cadre de la politique À part entière afin de réduire les obstacles liés aux programmes d'aides techniques aux communications pour les personnes handicapées. On constate notamment que les moyens prévus au PGMQ pour améliorer l'accès à l'information sur les programmes ainsi que leurs mises à jour ont été réalisés. De plus, les travaux de collaboration entre l'Office et Portail Québec ont permis d'améliorer l'accès à l'information et se poursuivront au cours des prochaines années. On peut donc affirmer que les actions réalisées ont permis d'améliorer la disponibilité de l'information sur ces programmes.

Quant à la mise à jour des programmes, les moyens prévus au PGMQ permettent de constater que certains programmes ont été mis à jour, comme les programmes d'aides visuelles et d'aides auditives de la RAMQ, mais ce n'est pas le cas pour tous les programmes d'aides techniques aux communications. Notons également que la Table quadripartite constituée pour résoudre les situations problématiques liées aux programmes continue à se réunir de trois à quatre fois par année. Cependant, seulement un organisme représentant les usagers au niveau national a participé à un processus d'évaluation ou de mise à jour d'un programme d'aides techniques à la communication. De plus, les organismes nationaux sondés sont d'avis que les programmes d'aides techniques à la communication n'ont pas été améliorés depuis 2009. On constate donc que l'obstacle lié à la mise à jour des programmes d'aides techniques demeure partiellement présent. Les MO ont procédé à la révision de certains programmes, mais une plus grande collaboration avec les organismes représentant les usagers apparaît nécessaire pour améliorer l'accès aux programmes et pour faire mieux connaître les améliorations apportées.

Finalement, il faut rappeler que, dans l'EPLA de 2006, seulement 9 % des adultes avec incapacité ont donné comme raison pour leurs besoins non satisfaits qu'ils ne savent pas où obtenir l'aide technique dont ils ont besoin. La raison la plus évoquée était plutôt le coût d'achat et d'entretien de l'aide technique (47 %). Lorsque des actions sont planifiées pour améliorer la réponse aux besoins en matière d'aides techniques, il faut donc tenir compte du fait que le manque d'accès à l'information ne semble pas être l'obstacle principal rencontré par les personnes handicapées.



CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Les recommandations de ce rapport, à moins d'une mention spécifique, s'adressent à l'ensemble des personnes handicapées, peu importe leur âge, leur type d'incapacité ou leur lieu de résidence. Les recommandations concernent donc toutes les régions du Québec.

Par ailleurs, le suivi et l'évaluation de la politique À part entière nécessitent un accès à de l'information complète sur les programmes et les mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. En conséquence, dans le cadre des travaux d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière, l'élaboration de constats valides et de recommandations pertinentes dépend grandement de la disponibilité de données administratives et d'enquêtes exhaustives. Puisque l'accès à ces données représente un enjeu important pour la suite des travaux d'évaluation et le suivi des recommandations, une recommandation est formulée à cet effet :

Recommandation 1

Il est recommandé que les MO rendent disponibles et développent, au besoin, les données administratives liées à leurs programmes et mesures gouvernementaux afin de permettre à l'Office de poursuivre les travaux d'évaluation de la politique À part entière et d'assurer le suivi des recommandations de la première phase d'évaluation de l'efficacité de la politique.

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

Étant donné que :

- La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées joue un rôle essentiel pour s'assurer que les personnes handicapées ont accès, en toute égalité, aux documents et aux services publics auxquels elles ont droit;
- Le premier bilan de la mise en œuvre de la politique permet de constater que les MO mettent graduellement en place des moyens afin de faciliter l'accès à leurs documents et services aux personnes handicapées, mais que cette politique n'est pas bien connue des personnes handicapées;

- De nombreux MO ne se conforment pas aux obligations de reddition de comptes de la politique ;
- L'Office, le CSPQ, le MTESS et le SCT ont pris comme engagement au PEG de soutenir les MO dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (engagement 12).

Recommandation 2

Il est recommandé à l'Office, au CSPQ, au MTESS et au SCT d'élaborer une nouvelle stratégie de mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées qui :

1. Prévoit des mesures structurantes avec des indicateurs afin d'assurer la mise en œuvre de tous les aspects de la politique ;
2. Accorde une importance particulière à la promotion de la politique auprès des personnes handicapées et des organisations assujetties, et ce, en collaboration avec le MACAPH ;

Il est également recommandé aux organisations assujetties de se conformer aux obligations de reddition de comptes de la politique et d'inscrire des mesures favorisant la mise en œuvre de tous les aspects de la politique dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Services d'interprétation

Étant donné que :

- Selon les données de l'ECI de 2012, il y a environ 3 780 personnes qui utilisent un langage gestuel au Québec ;
- Les travaux réalisés depuis l'adoption d'À part entière ont permis d'observer que de nombreux MO offrant des services directs à la population ne respectent pas l'obligation, en vertu de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, d'assurer l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis ;
- Dans le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* (Office 2012b), l'Office a recommandé que chaque organisation publique identifie une personne ressource qui devra connaître les obligations de son organisation en matière de services d'interprétation ;
- L'Office a produit deux outils afin d'appuyer les MO pour qu'ils respectent leur obligation d'assurer l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis ;
- En date du 30 septembre 2015, 53 MO ont identifié une personne-ressource en matière de services d'interprétation ;
- L'Office s'est engagé au PEG à s'assurer que les MO connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile (engagement 48).

Recommandation 3

Il est recommandé aux MO assujettis à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées d'identifier d'ici fin 2017 une personne-ressource pour les services d'interprétation visuelle et tactile et de s'assurer que cette personne-ressource ait un mandat clair d'offrir un soutien à l'ensemble de l'organisation quant à l'obligation d'assurer l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis.

Pour soutenir la mise en œuvre de cette recommandation, l'Office s'engage à poursuivre la promotion des outils développés pour les MO et à assurer un soutien continu auprès des personnes-ressources identifiées.

Recommandation 4

Il est recommandé à l'Office, au CSPQ, au MTESS et au SCT d'inclure à la nouvelle stratégie de mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées des mesures de promotion de la politique spécifiquement auprès des personnes utilisant une langue des signes ou un mode visuel oral de communication quant à l'obligation des MO d'assurer l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis.

Étant donné que :

- La consultation lors de l'élaboration de la politique À part entière avait relevé comme obstacles qu'il y aurait une pénurie d'interprètes qualifiés et que la compétence des interprètes est très variable en raison de l'absence d'une formation reconnue et obligatoire;
- Divers rapports produits depuis l'adoption d'À part entière (Office 2010d, 2012b; Parisot et Villeneuve 2013) ont recommandé le développement d'une formation complète en interprétation visuelle;
- À la suite du *Rapport du comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels* (Office 2010d), le MEES a produit en 2014 l'*Étude sur la profession d'interprète visuel au Québec* afin de tracer le portrait du marché du travail en interprétation visuelle et à connaître les caractéristiques de sa main-d'œuvre;
- Le MEES, en collaboration avec l'Office, a pris comme engagement au PEG de : « réaliser un complément à l'*Étude sur la profession d'interprète visuel au Québec* permettant d'établir, entre autres, les besoins récurrents de main-d'œuvre en matière d'interprétation visuelle et analyser l'ensemble des études et des données à ce sujet » (engagement 31). Cet engagement doit être réalisé d'ici 2017;
- Le MEES et le MSSS ont la responsabilité de former leurs interprètes afin de soutenir les utilisateurs de langues signées et autres modes de communication.

Recommandation 5

Il est recommandé au MEES d'identifier les besoins de formation continue des interprètes du réseau de l'éducation et de leur offrir des activités de perfectionnement en interprétation visuelle afin d'assurer la qualité des services d'interprétation offerts en formation générale des jeunes et des adultes.

Recommandation 6

Il est recommandé au MSSS d'identifier les besoins de formation continue des professionnels en langue signée dans le réseau de la santé et des services sociaux et de leur offrir des activités de perfectionnement afin d'assurer la qualité des services de réadaptation spécialisés en surdité et en communication.

Accès aux sites Web et aux documents électroniques

Étant donné que :

- Selon les données de l'ESG de 2010, les personnes avec incapacité utilisent moins Internet que la population générale au Québec;
- Selon l'EPLA de 2006, l'utilisation d'Internet a un impact sur la qualité de vie de nombreuses personnes avec incapacité, surtout pour les personnes ayant une incapacité grave ou très grave;
- La politique À part entière s'est donnée comme objectif d'accroître l'accès aux sites Web et aux documents électroniques pour les personnes handicapées;
- Le SCT a adopté en 2011 trois standards sur l'accessibilité du Web basés sur le standard international WCAG 2.0 du W3C;
- Malgré l'adoption des standards et la réalisation de nombreuses mesures par les MO afin de rendre leurs sites Web accessibles, aucun bilan quant à la mise en œuvre des standards par les MO assujettis n'est disponible à ce jour.

Recommandation 7

Il est recommandé au SCT d'effectuer un bilan de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web à partir des rapports annuels de gestion des MO et de le rendre public, et de déterminer un mécanisme de suivi annuel.

Recommandation 8

Il est recommandé au SCT, en collaboration avec l'Office et le SCG, de mettre à jour et de promouvoir les standards sur l'accessibilité du Web en tenant compte de l'expérience d'utilisateurs handicapés, de la stratégie d'optimisation du Web élaborée par le SCG ainsi que du développement des nouvelles technologies en lien avec la production, la mise en ligne et l'utilisation des sites Web et des documents électroniques.

Accès à l'information verbale

Étant donné que :

- La consultation lors de l'élaboration de la politique À part entière avait relevé comme obstacles le manque de disponibilité d'ATS de la part des MO et le fait que les employés de première ligne des services publics ne sont pas toujours formés pour répondre adéquatement aux besoins spécifiques des personnes handicapées ayant une incapacité auditive ;
- Les données les plus récentes (Office 2011) indiquent que de nombreux MO ne peuvent compter sur la disponibilité d'un ATS ou ne peuvent utiliser un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante ;
- Les nouvelles technologies comme le SRV contribuent à élargir les options de moyens de communication adaptés disponibles ;
- Le premier bilan de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées fait état que plus de la moitié des MO n'ont pas réalisé de formations pour leur personnel en contact avec le public entre l'adoption de cette politique en 2006 et la production du bilan en 2009-2010.

Recommandation 9

Il est recommandé aux MO assujettis à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées de réaliser régulièrement des activités de sensibilisation et de formation de leur personnel en contact direct avec le public et de rendre compte de ces activités dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Afin d'assurer la pertinence et la qualité de ces formations, les MO peuvent consulter des représentants des personnes handicapées.

Recommandation 10

Il est recommandé aux MO de se doter des moyens nécessaires afin d'être en mesure de communiquer adéquatement avec toute personne handicapée nécessitant un soutien afin d'accéder à l'information verbale, notamment en utilisant les nouvelles technologies et les nouveaux services qui favorisent la participation sociale, comme la visioconférence et le SRV.

Accès aux télécommunications

Étant donné que :

- Au Canada, la responsabilité de la réglementation en matière de sous-titrage et de vidéodescription relève du CRTC ;
- Malgré des modifications à la réglementation du CRTC depuis 2009, encore peu de contenus sont disponibles en vidéodescription ;
- Le sous-titrage et la vidéodescription font partie des frais de production admissibles du crédit d'impôt pour services de production cinématographiques et visuelles géré par la SODEC et Revenu Québec.

Recommandation 11

Il est recommandé à BAnQ et à Télé-Québec d'augmenter leur offre de contenu disponible en vidéodescription et de rendre publiques des cibles à cet effet.

Recommandation 12

Il est recommandé à la SODEC et à Revenu Québec d'inciter davantage la production de contenu en vidéodescription, et afin de soutenir cette production, d'analyser l'utilisation du crédit d'impôt actuel, d'en faire la promotion et, si nécessaire, de la bonifier.

Accès à l'information écrite

Étant donné que :

- Les personnes handicapées ont un niveau de littératie moins élevé que le reste de la population ;
- La politique À part entière a identifié comme obstacle que les documents produits par les MO sont souvent complexes et difficiles à comprendre ;
- Des outils pour faciliter la production de documents compréhensibles sont disponibles pour les MO, comme le *Guide de rédaction pour une information accessible* (Ruel et autres 2011) ;
- Le deuxième standard sur l'accessibilité du Web adopté par le SCT en 2011 prévoit que les documents des MO mis en ligne sur un site Web public doivent être formulés de façon compréhensible ;
- Aucune donnée n'est disponible sur la mise en œuvre de cette exigence des standards sur l'accessibilité du Web ;
- Le projet *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle : validation d'une démarche rédactionnelle inclusive* financé par l'Office et le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale en 2014 a le potentiel d'aider à la conception de documents plus accessibles ;
- Il n'y a aucune balise gouvernementale concernant la rédaction de documents compréhensibles et que le SCG a comme mandat d'assurer la cohérence des activités de communication gouvernementales.

Recommandation 13

Il est recommandé au SCG de produire des balises visant à rédiger de façon plus compréhensible les documents gouvernementaux destinés à la population.

Recommandation 14

Il est recommandé aux MO et aux municipalités de rédiger et de présenter de façon plus compréhensible leurs documents destinés à la population en utilisant les outils disponibles afin de rendre l'information accessible.

Aides techniques à la communication

Étant donné que :

- Selon l'ECI de 2012, 44 % des personnes ayant une incapacité liée à l'audition utilisent des aides techniques pour pallier leur incapacité, soit environ 66 560 personnes au Québec. Parmi les personnes ayant une incapacité liée à la vision, 59 % utilisent des aides techniques pour pallier leur incapacité, soit environ 78 630 personnes ;
- Selon les données de l'EPLA de 2006, la principale raison évoquée par les personnes pour expliquer leurs besoins non comblés est le coût d'achat ou d'entretien de l'aide technique ;
- Les engagements au PGMO visant la révision des programmes d'aides techniques aux communications ont été réalisés ;
- Des représentants du MACAPH ont manifesté leur insatisfaction quant à l'amélioration des programmes d'aides techniques et à leur niveau de participation aux processus de mise à jour de ces programmes.

Recommandation 15

Il est recommandé aux MO responsables des programmes d'aides techniques à la communication d'évaluer et de mettre régulièrement à jour leurs programmes, en tenant compte de l'avancement des technologies disponibles à l'ensemble de la population dans le but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Recommandation 16

Il est recommandé aux MO de consulter, selon leurs modalités, les interlocuteurs du milieu communautaire et de l'économie sociale, notamment le MACAPH et les personnes utilisatrices d'aides techniques lors de l'évaluation et de la mise à jour de ces programmes.



JUGEMENT SUR L'EFFICACITÉ DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

Cette partie du rapport présente les résultats de la rencontre du Comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique À part entière visant à poser un jugement sur l'efficacité de la politique. La rencontre s'est déroulée sous la forme d'une discussion portant sur deux grandes questions entre les différents membres du Comité, soit des représentants du MACAPH, des MO et un expert international. La rencontre visait à connaître le jugement porté par les différents membres du Comité en fonction de leur analyse et de leur perception des constats présentés dans les sections précédentes de ce rapport. Avant de présenter les principaux éléments de réponses des membres du Comité, rappelons les deux grandes questions :

- **Question 1 :** En vous basant sur les données, les analyses et les constats des rapports, considérez-vous qu'il y a eu, dans les premières années de mise en œuvre de la politique À part entière, des avancées significatives en lien avec les communications ?
- **Question 2 :** Est-ce que les recommandations proposées permettront d'obtenir des avancées significatives en lien avec les communications ?
 - Sous-question : Y a-t-il des propositions de recommandations qui vous apparaissent prioritaires ?

Pour la première question, les représentants du MACAPH estiment que des avancées en lien avec les communications sont observables depuis l'adoption de la politique À part entière, surtout en ce qui concerne la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Le fait que cette politique est davantage connue permettrait d'améliorer l'accès aux documents offerts au public. Cependant, les avancées recensées sont surtout pour les personnes ayant une incapacité physique, alors que la situation ne se serait pas améliorée pour les personnes ayant d'autres types d'incapacité, notamment celles ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Les représentants du MACAPH sont aussi d'avis que peu d'avancées ont été réalisées pour simplifier l'information pour les personnes ayant un faible niveau de littératie alors que les programmes d'aides techniques à la communication ne suivent pas l'avancement des technologies.

L'expert international présent constate aussi des avancées dans la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées et dans l'accès aux sites Web, mais il mentionne que l'importance de la mise en œuvre de cette politique doit être rappelée afin que des efforts soient faits en lien avec plusieurs aspects de celle-ci. La formation des interprètes visuels, la littératie et la révision des aides techniques à la communication sont aussi identifiées comme des sujets importants.

Quant aux représentants des MO, ils constatent aussi des avancées en lien avec les communications, notamment avec la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Selon eux, il reste tout de même beaucoup de pas à franchir, notamment en lien avec la mise en œuvre de cette politique et les aides techniques à la communication.

Globalement, la discussion entre les différents membres du Comité semble donc indiquer que des avancées en lien avec les communications des personnes handicapées ont eu lieu durant les premières années de mise en œuvre de la politique À part entière. La discussion a aussi relevé que ces avancées ne sont pas constatées pour toutes les personnes handicapées et sur tous les aspects des communications.

La deuxième question visait à savoir si les recommandations proposées dans ce rapport permettront d'obtenir des avancées significatives en lien avec les communications. Elle visait également à identifier les recommandations prioritaires pour les prochaines années de mise en œuvre de la politique.

En réponse à cette deuxième question, les représentants des MO affirment que l'ensemble des organisations gouvernementales devraient systématiquement s'assurer de rendre leurs différents contenus accessibles pour les personnes handicapées, ce qui inclut leurs documents, sites Web et autres informations. Il s'agit d'un aspect qui apparaît essentiel pour les MO présents au Comité afin d'améliorer l'accès aux communications pour tous. Selon eux, il est également nécessaire de faire preuve de leadership gouvernemental sur cet enjeu afin que les MO soient exemplaires en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public. L'importance d'une cohérence de l'action gouvernementale pour favoriser l'accès aux communications est aussi soulevée, notamment en tenant compte des acteurs qui ont une perspective transversale, comme le SCG.

Pour les représentants du MACAPH, le contenu du présent rapport donne des outils pour améliorer la situation. Ils sont également d'avis que les documents des MO doivent être rendus systématiquement accessibles et qu'il est important que l'ensemble de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées soit mise en œuvre, surtout en améliorant l'accès aux services et en tenant davantage compte des personnes ayant un faible niveau de littératie. Ils ont aussi rappelé que les représentants du MACAPH doivent être impliqués et consultés dans le cadre des actions visant à améliorer l'accès aux communications pour les personnes handicapées.

La discussion des membres du Comité sur la deuxième question semble donc indiquer que la deuxième recommandation de ce rapport est prioritaire. Cependant, la nouvelle stratégie de mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées élaborée dans le cadre de cette recommandation devrait aussi prévoir des actions afin de favoriser l'accessibilité systématique des différents contenus des MO et la nécessité d'un leadership gouvernemental visant à réaffirmer fortement la nécessité de mettre en œuvre la politique. Ensuite, les autres recommandations visant à mettre en œuvre des aspects de cette politique sont également importantes, particulièrement les recommandations 13 et 14 portant sur la compréhension des documents rédigés par les MO et les municipalités.

CONCLUSION

Ce rapport a présenté les résultats de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière à atteindre le résultat attendu visant à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés.* Il permet notamment d'émettre des constats et des recommandations pour la suite de la mise en œuvre de la politique. Il présente aussi les résultats d'une démarche impliquant le Comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique À part entière qui vise à poser un jugement sur l'efficacité de la politique à atteindre ce résultat attendu. Cette démarche a permis d'identifier quelles recommandations pourraient être priorisées pour les prochaines années. Ces recommandations offrent une opportunité de s'ajuster durant la mise en œuvre de la politique afin de s'assurer que ses résultats attendus sur la participation sociale des personnes handicapées sont atteints.

Notons que ce rapport d'évaluation est le résultat de plusieurs années de travaux qui ont impliqué de nombreuses collectes de données et analyses. Il a aussi fait l'objet de consultations auprès de représentants du MACAPH et des principaux MO concernés par ce résultat attendu de la politique. Tout comme la formulation de recommandations pertinentes pour la suite de la mise en œuvre de la politique a exigé la collaboration de plusieurs partenaires, la mise en œuvre de ces mêmes recommandations au cours des prochaines années demandera la collaboration et l'arrimage des différents acteurs concernés par la politique.

D'ailleurs, la démarche choisie visant à demander au Comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique À part entière de porter un jugement sur l'efficacité de la politique peut certainement être considérée comme novatrice dans l'évaluation de politiques publiques. Bien que cette étape des travaux puisse sembler plus subjective que les autres analyses et résultats présentés dans ce rapport, il faut rappeler que le but d'une évaluation n'est pas simplement de produire des données scientifiques, mais de réduire l'incertitude et d'aider à la prise de décisions cohérentes (Perret 2009). En ce sens, cette démarche a été choisie afin de s'assurer d'émettre les recommandations les plus pertinentes et ayant un potentiel d'impact élevé pour la suite de la mise en œuvre de la politique.

Enfin, il faut aussi mentionner que, pour les travaux d'évaluation d'une politique publique transversale comme À part entière, la qualité des analyses dépend grandement de la disponibilité des données administratives. Cependant, compte tenu de la complexité de l'organisation des programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, obtenir toutes les données nécessaires et détaillées pour ces analyses représente souvent un défi. D'ailleurs, la disponibilité de telles données sera encore essentielle pour suivre la mise en œuvre des recommandations de ce rapport, mais aussi pour la réalisation des prochains travaux d'évaluation de la politique prévus d'ici 2019. Il est donc important de rappeler l'importance que toutes les données administratives soient compilées par les MO et rendues accessibles afin de réaliser des analyses rigoureuses sur les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

ANNEXE

QUESTIONNAIRE AU MOUVEMENT D'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME DES PERSONNES HANDICAPÉES

MOUVEMENT D'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME DES PERSONNES HANDICAPÉES

Nous vous invitons à participer à une démarche de collecte de données par questionnaire au sujet de plusieurs résultats attendus de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Ce questionnaire a pour objectifs de recueillir de l'information et de connaître la perception de votre organisation quant aux actions réalisées pour réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans le cadre des résultats attendus de la politique visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées. Les sujets abordés sont : les activités de la vie quotidienne et domestique, l'habitation, les communications et les déplacements.

L'information recueillie permettra à l'Office des personnes handicapées du Québec de réaliser son mandat de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière qui a pour but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. Ce mandat nous a été confié par le Conseil des ministres lors de l'adoption de la politique en 2009.

Ce questionnaire s'adresse à une personne de votre organisation qui a une excellente connaissance de ces sujets. Au besoin, il peut être rempli par plus d'une personne. Veuillez noter que vous avez jusqu'au 7 novembre 2014 pour y répondre.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à ce questionnaire et du temps que vous y consacrerez. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec :

Monsieur Daniel Lavigne
Conseiller à l'évaluation et à la recherche
Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications
Office des personnes handicapées du Québec
Téléphone : 1 866 680-1930, poste 18643
Téléscripteur : 1 800-567-1477
Courriel : daniel.lavigne@ophq.gouv.qc.ca

QUESTIONNAIRE

Partie A – Identification

1. Quel est le nom de votre organisation?

Cliquez ici pour taper du texte.

2. Quel poste occupez-vous au sein de votre organisation?

Cliquez ici pour taper du texte.

Partie B – Habitation

Cette partie du questionnaire concerne les services d'hébergement pour personnes handicapées. La première question porte sur l'évaluation de la qualité des services d'hébergement. Un des obstacles identifiés en 2009, au moment de l'élaboration de la politique, indique que les usagers, leur famille, leurs représentants ainsi que les organismes de défense des droits ne participent pas suffisamment aux mécanismes de contrôle de la qualité des services d'hébergement. Ces mécanismes font référence aux visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie réalisées par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) dans les ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF) et les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Ensuite, une question porte sur la sécurité en milieu résidentiel. Le principal obstacle identifié en 2009 est que les personnes handicapées ne bénéficient pas d'un niveau de sécurité en milieu résidentiel équivalant à celui du reste de la population. La politique vise également à réduire cet obstacle.

3. Selon vous, est-ce que la participation des organismes de défense des droits des personnes handicapées aux visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie réalisées par le MSSS est suffisante, notamment depuis la reprise des visites des RI-RTF en 2013?

☐ Oui, veuillez préciser

Cliquez ici pour taper du texte.

☐ Non, veuillez préciser

Cliquez ici pour taper du texte.

☐ Je ne sais pas (passez à la question 4)

4. Selon vous, est-ce que des mesures de sécurité appropriées à la situation des personnes handicapées ont été mises en place depuis 2009 dans l'ensemble de leurs milieux résidentiels (ex. : plan d'évacuation des édifices, matériel de protection incendie, création de registres des résidents handicapés des municipalités, certification des résidences privées, etc.)?

☐ Oui, veuillez préciser

[Cliquez ici pour taper du texte.](#)

☐ Non, veuillez préciser

[Cliquez ici pour taper du texte.](#)

☐ Je ne sais pas (passez à la partie C)

Partie C – Services de soutien et d'aide à domicile

Cette partie concerne les services de soutien et d'aide à domicile. Dans un premier temps, les questions qui suivent portent sur la prestation de services par le biais du Programme d'allocation directe, aussi appelé le chèque emploi-service.

Dans un deuxième temps, des questions sur la mise en place de mécanismes de contrôle de la qualité des services de soutien et d'aide à domicile vous seront posées.

5. Selon vous, est-ce que les problématiques suivantes du Programme d'allocation directe ont été améliorées depuis 2009?

La variabilité du taux horaire selon les régions

☐ Oui, veuillez préciser

[Cliquez ici pour taper du texte.](#)

☐ Non, veuillez préciser

[Cliquez ici pour taper du texte.](#)

☐ Je ne sais pas

La difficulté de recrutement et de rétention du personnel

- ☐ Oui, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Non, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Je ne sais pas

Le manque de formation du personnel

- ☐ Oui, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Non, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Je ne sais pas

Le manque de soutien lors de conflits avec le personnel

- ☐ Oui, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Non, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Je ne sais pas

La mise en place d'un service de dépannage 24/7

- ☐ Oui, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Non, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Je ne sais pas

Autres problématiques

Veillez préciser, s'il y a lieu :

Cliquez ici pour taper du texte.

6. En 2009, la politique À part entière a relevé qu'il y avait peu ou pas de mécanismes de contrôle de la qualité des services de soutien et d'aide à domicile. Selon vous, est-ce que les mécanismes mis en place depuis 2009 sont adéquats?

☐ Oui, veuillez préciser

Cliquez ici pour taper du texte.

☐ Non, veuillez préciser

Cliquez ici pour taper du texte.

☐ Je ne sais pas (passez à la partie D)

Partie D – Communications et déplacements

Cette section porte sur la révision des programmes d'aides techniques à la communication et aux déplacements des personnes handicapées. Ces programmes sont offerts par plusieurs ministères et organismes publics, dont la RAMQ, le MSSS, la CSST et la SAAQ. En 2009, la politique À part entière établit qu'un processus d'évaluation et de mise à jour périodique des programmes d'aides techniques, mettant à contribution les représentants des usagers, permettrait de les simplifier pour en faciliter l'accès et la compréhension, d'en mesurer les performances et de répondre plus adéquatement aux besoins actuels et à venir dans un contexte de vieillissement de la population. En ce sens, un des objectifs de réduction d'obstacle identifié au moment de l'élaboration de la politique À part entière est d'assurer la participation des représentants des usagers lors du processus d'évaluation et de mise à jour périodique de ces programmes.

7. Est-ce que votre organisation a participé aux processus d'évaluation et de mise à jour d'un ou de plusieurs programmes d'aides techniques depuis 2009?

- ☐ Oui (passez à la question 7.1)
- ☐ Non (passez à la question 8)
- ☐ Je ne sais pas (passez à la question 8)

7.1 Veuillez préciser de quels programmes il s'agit :

Cliquez ici pour taper du texte.

7.2 Êtes-vous satisfaits de votre degré de participation aux processus d'évaluation ou de mise à jour?

- ☐ Oui, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Non, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Je ne sais pas (passez à la question 8)

8. Selon vous, est-ce que des améliorations ont été apportées depuis 2009 aux programmes d'aides techniques à la communication et aux déplacements afin qu'ils répondent mieux aux besoins des personnes handicapées?

- ☐ Oui, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Non, veuillez préciser
Cliquez ici pour taper du texte.
- ☐ Je ne sais pas

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Votre participation est essentielle aux travaux d'évaluation de la politique À part entière.



RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- CAMIRAND, Jocelyne, Lucie DUGAS, Jean-François CARDIN, Gaëtane DUBÉ, Valeriu DUMITRU et Claire FONTAINE (2010). *Vivre avec une incapacité au Québec : un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 351 p.
- CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES (2015). *Accès à la télévision pour les personnes ayant une déficience visuelle : vidéodescription et description sonore*, Canada, [En ligne]. [www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/b322.htm] (Consulté le 19 juin 2015).
- CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES (2009). *Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430*, Canada, [En ligne]. [www.crtc.gc.ca/fra/archive/2009/2009-430.htm#] (Consulté le 19 juin 2015).
- CENTRE DE RECHERCHE INFORMATIQUE DE MONTRÉAL (2012). *Rapport de recherche final préparé pour l'OPHQ, Projet Accès-VD*, 94 p.
- DUBOIS, F., L. DUGAS et C. GUAY (2009). *Cadre d'évaluation de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, 60 p.
- DUGAS L., et D. LAVIGNE (2012). *Évaluation de l'efficacité de la politique À part entière : Proposition de méthodologie*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, Office des personnes handicapées du Québec, 30 p.
- DUGAS, Lucie (2015). *L'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement et l'Enquête canadienne sur l'incapacité : comment expliquer des taux d'incapacité aussi différents entre ces deux enquêtes ?*, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 25 p.
- DUNSTAN, T. (2003). *Lower Rates of Self Reported Disability in Quebec than the Rest of Canada : An Investigation Into Some of the Factors*, Statistique Canada, PALS Data Interpretation Workshop, 14 p.
- FOUGEYROLLAS, P., et autres (1998). *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, Réseau international sur le Processus de production du handicap, 166 p.

- FOURNIER, C., G. DUBÉ, L. CAZALE, M. GODBOUT et M. MURPHY (2013). *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 : utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité*, volume 2, Québec, Institut de la statistique du Québec, 260 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015a). *Compendium de tableaux à partir des données du Québec (Partie 2) : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 533 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015b). *Compendium de tableaux à partir des données du Québec (Partie 1) : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec et sans incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 135 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015c). *Compendium de tableaux à partir des données de l'Alberta : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 14 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015d). *Compendium de tableaux à partir des données de la Colombie-Britannique : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 15 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015e). *Compendium de tableaux à partir des données de l'Île-du-Prince-Édouard : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 15 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015f). *Compendium de tableaux à partir des données du Manitoba : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 16 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015g). *Compendium de tableaux à partir des données du Nouveau-Brunswick : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 15 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015h). *Compendium de tableaux à partir des données de la Nouvelle-Écosse : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 16 p.

- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015i). *Compendium de tableaux à partir des données de l'Ontario : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 15 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015j). *Compendium de tableaux à partir des données de la Saskatchewan : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 15 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015k). *Compendium de tableaux à partir des données de Terre-Neuve et Labrador : Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : population avec incapacité de 15 ans et plus*. Commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec, Montréal, Institut de la statistique du Québec, 15 p.
- MINISTÈRE DES FINANCES (2016). *Dépenses fiscales : édition 2015*, [En ligne]. [http://www.finances.gouv.qc.ca/documents/autres/fr/AUTFR_DepensesFiscales2015.pdf] (Consulté le 22 juin 2016).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015a). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : bilan annuel 2013-2014*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 53 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015b). *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville, L'Office, 27 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014a). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : bilan annuel 2012-2013*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 210 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014b). *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : septembre 2010 à mars 2013*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 79 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014c). *Obligations et responsabilités en matière de communication adaptée à l'égard des personnes ayant recours à des services d'interprétation visuelle et tactile. Outil d'information à l'intention des personnes-ressources*, Drummondville, L'Office, 26 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014d). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité*. Aide-mémoire, Drummondville, L'Office, 2 p.

- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2013). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : bilan annuel 2011-2012*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, L'Office, 208 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2012a). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : bilan annuel 2010-2011*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, L'Office, 227 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2012b). *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile*, Drummondville, L'Office, 104 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, L'Office, 65 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010a). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : bilan annuel 2009-2010*, Drummondville, Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, L'Office, 132 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010b). *Stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Direction de l'intervention nationale, L'Office, 11 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010c). *Stratégie de suivi de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, L'Office, 31 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010d). *Rapport du comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels : synthèse des discussions et des travaux*, Drummondville, L'Office, 48 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2008). *Premier plan global de mise en œuvre, Politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, Engagements des ministères et organismes, Déposé au ministre de la Santé et des Services sociaux le 30 juin 2008, Dernière mise à jour le 25 août 2009*, Drummondville, L'Office, 117 p.
- ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE (2012). *Literacy, Numeracy and Problem Solving in Technology-Rich Environments : Framework for the ŒCD Survey of Adult Skills*, [En ligne]. [www.oecd-ilibrary.org/fr/education/literacy-numeracy-and-problem-solving-in-technology-rich-environments_9789264128859-en].
- PARISOT A.-M., et S. VILLENEUVE (2013). *Les besoins et les services en interprétation visuelle. Perception des utilisateurs, des interprètes et des employeurs. Rapport déposé à l'OPHQ, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd*, Université du Québec à Montréal, 111 p.

- PERRET, B. (2009). *La construction d'un jugement*, dans RIDDE, V., et C. DAGENAIS, (dir). *Approches et pratiques en évaluation de programme*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 368 p
- QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, X, 69 p.
- QUÉBEC (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 28 p.
- QUÉBEC (2005). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ, c. E-20.1, à jour au 1^{er} mars 2015*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.
- RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2014). *Programmes d'aide – aides visuelles*, [En ligne]. [www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/aides-visuelles/Pages/aides-visuelles.aspx] (Consulté le 19 juin 2015).
- RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2013). *Rapport annuel de gestion 2012-2013*, [En ligne]. [<http://www.ramq.gouv.qc.ca/SiteCollectionDocuments/citoyens/fr/rapports/rappann1213-fr.pdf>].
- RIETSCHLIN, J., et A. MACKENZIE (2004). *Variation in Disability Rates in Statistics Canada National Surveys : Building Policy on a Slippery Foundation*, Ottawa, Développement social Canada et Statistique Canada, Proceedings of Statistics Canada Symposium 2004, 9 p.
- RUEL, J., B. KASSI, A. C. MOREAU et S. L. MBIDA-MBALLA (2011). *Guide de rédaction pour une information accessible*, Gatineau : Pavillon du Parc, 64p.
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2013a). *SGQRI 008 : Les grandes lignes*, [En ligne]. [www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/grandes_lignes.pdf] (Consulté le 28 mai 2015).
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2013b). *SGQRI 008 : Foire aux questions*, [En ligne]. [www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/faq.pdf] (Consulté le 28 mai 2015).
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2013c). *SGQRI 008 : Dispositions transitoires et finales*, [En ligne]. [www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/dispositions_transitoires_finales.pdf] (Consulté le 28 mai 2015).
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2011). *SGQRI 008-02 : Version commentée du standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable*, [En ligne]. [www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/access_doc_telech_ve.pdf] (Consulté le 19 juin 2015).

- SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES CULTURELLES (2016). *Crédit d'impôt remboursable pour services de production cinématographique ou télévisuelle*, [En ligne]. [http://www.sodec.gouv.qc.ca/documents/AFS/Lignes_directrices_service_francais_mars_2016.pdf] (Consulté le 26 juin 2016).
- STATISTIQUE CANADA (2015a). *Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes 2012*. Commande spéciale adressé à Statistique Canada.
- STATISTIQUE CANADA (2015b). *Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : un profil de l'incapacité chez les Canadiens âgés de 15 ans et plus*, Ottawa, n° 89-654-X au catalogue, 87 p.
- STATISTIQUE CANADA (2013). *Les compétences au Canada : premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes*, Ottawa, n° 89-555-X au catalogue, 57 p.
- STATISTIQUE CANADA (2011). *Enquête sociale générale 2010, cycle 24 : bien-être et stress lié au manque de temps*, fichier de microdonnées à grande diffusion, Ottawa, n° 12M0024X au catalogue.
- STATISTIQUE CANADA (2008). *L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 : profil des appareils et des aides spécialisés pour les personnes ayant des incapacités*, Ottawa, 89-628-XIF n° 005 au catalogue, 29 p.
- Zoom santé, [Montréal], Institut de la statistique du Québec, numéro 54, décembre 2015. Accessible en ligne : www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01671_ZoomSante54_2015H00F00.pdf.

NOTES

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. At the bottom right corner, there is a decorative graphic element consisting of several overlapping, curved shapes in shades of gray, creating a modern, abstract look. The rest of the page is completely blank and white.

NOTES

[illegible]



*Office des personnes
handicapées*

Québec

