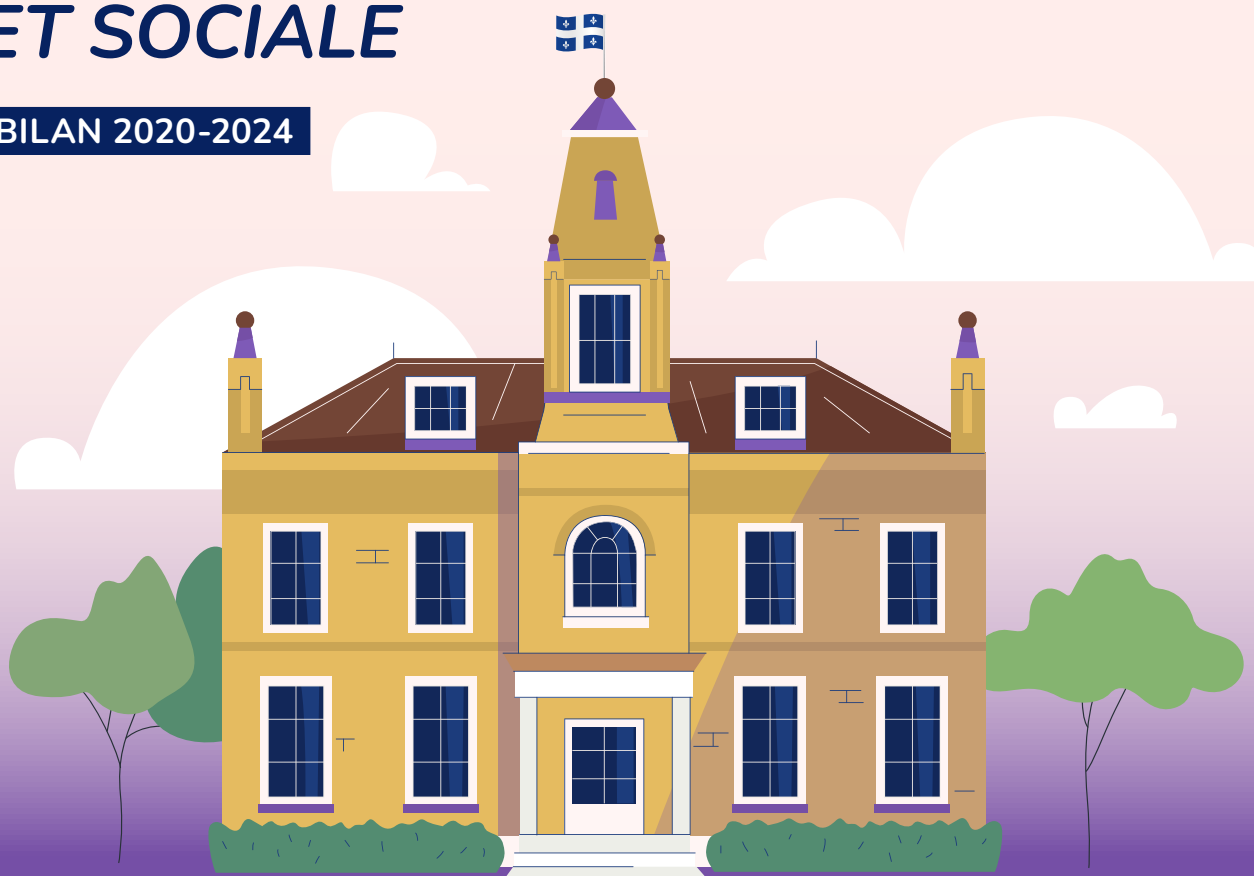


MISE EN ŒUVRE DES RESPONSABILITÉS DES MINISTÈRES, DES ORGANISMES PUBLICS ET DES MUNICIPALITÉS À L'ÉGARD DE LA LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

BILAN 2020-2024



**MISE EN ŒUVRE DES
RESPONSABILITÉS DES
MINISTÈRES, DES ORGANISMES
PUBLICS ET DES MUNICIPALITÉS
À L'ÉGARD DE LA LOI ASSURANT
*L'EXERCICE DES DROITS DES
PERSONNES HANDICAPÉES
EN VUE DE LEUR INTÉGRATION
SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE
ET SOCIALE***

BILAN 2020-2024

RÉDACTION

Catherine Bourgault
Analyste-conseil
Direction de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

Marilaine Pinard-Dostie
Coordonnatrice
Direction de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

COLLABORATION

Marie-Claire Major
Analyste-conseil experte
Direction de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

Marc-André Bilodeau
Augustin Décarie
Analystes-conseils
Direction de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

Elsa Laurens
Conseillère experte à la mise en œuvre de la Loi
Direction de la mise en œuvre de la Loi

Isabelle Savary
Conseillère experte en gestion intégrée
et performance organisationnelle
Direction des services à la population
et des services administratifs

Sylvie Ferron
Conseillère experte – Plan stratégique
Secrétariat général, communications
et affaires juridiques

Valéry Thibeault
Conseillère experte à l'intervention stratégique
Direction du développement et de
l'intervention stratégique

SUPERVISION

Isabelle Émond
Directrice de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

ÉDITION

Secrétariat général, communications
et affaires juridiques

RÉVISION LINGUISTIQUE

Sheila Lotay

DATE

Le 7 mai 2025

APPROBATION

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

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU
QUÉBEC (2025). *Mise en œuvre des responsabilités
des ministères, des organismes publics et des
municipalités à l'égard de la Loi assurant l'exercice
des droits des personnes handicapées en vue de leur
intégration scolaire, professionnelle et sociale : bilan
2020-2024*, Drummondville, Secrétariat général,
communications et affaires juridiques, L'Office, 74 p.

Dépôt légal – Août 2025
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-555-01673-6 (version PDF)

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

FAITS SAILLANTS

- Ce rapport vise à faire état de la mise en œuvre des responsabilités générales et particulières des ministères, des organismes publics et des municipalités de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi)* pour la période d'avril 2020 à mars 2024.
- Parmi les neuf dispositions législatives ayant fait l'objet d'un suivi par l'Office, des progrès peuvent être constatés en ce qui a trait :
 - Au nombre de mesures réalisées et partiellement réalisées qui concerne l'accès aux documents et aux services;
 - Aux avancées du chantier visant l'amélioration de la coordination individualisée des différents services destinés aux personnes handicapées, notamment la réalisation des plans de services, dans le cadre du Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services;
 - Au taux de production et à la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées;
 - À la consultation des personnes handicapées ou leurs représentantes et représentants lors de l'élaboration des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées;
 - À l'augmentation du nombre de citoyennes et citoyens handicapés habitant une municipalité assujettie à la production d'un plan d'action annuel leur étant consacré, grâce à l'abaissement du seuil d'assujettissement prévu par l'article 61.1;
 - À la prise en compte de l'approvisionnement accessible dans le cadre de l'élaboration des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.
- Des recommandations pour améliorer la mise en œuvre des dispositions de la *Loi* à l'étude sont finalement formulées.

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	1
Un troisième rapport indépendant sur la mise en œuvre de la <i>Loi</i>	1
L'Office en action pour donner suite aux recommandations du rapport indépendant	2
Le Plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière	2
Un décret visant à améliorer la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	3
RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DES MINISTÈRES, DES ORGANISMES PUBLICS ET DES MUNICIPALITÉS	4
MÉTHODOLOGIE	6
Sources de données	6
<i>Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière</i>	6
<i>Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées</i>	6
<i>Banque de données des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées</i>	7
<i>Banque de données des coordonnatrices et des coordonnateurs de services aux personnes handicapées et des responsables de plans d'action</i>	7
<i>Collecte de données auprès du personnel de l'Office.</i>	7
Indicateurs de suivi	8
ARTICLE 26.5	15
Contexte	15
Résultats	16
<i>Mesures réalisées par les ministères et les organismes publics relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	16
Une augmentation de 62 % du nombre de mesures réalisées et partiellement réalisées concernant l'accès aux documents et aux services entre 2020-2021 et 2022-2023.	16
Un grand nombre de mesures liées à l'accès aux communications	18
<i>Reddition de compte des ministères et des organismes publics dans les plans d'action des ministères et organismes publics</i>	18
La grande majorité des ministères et des organismes publics indiquent dans leur plan d'action annuel le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que s'ils se sont dotés de mesures d'accommodement	19
<i>Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et des organismes publics</i>	20
Des capsules d'autoformation et des outils grandement diffusés	20
Un soutien de l'Office pour une offre de documents et de services adaptés	21

<i>Activités réalisées par l'Office auprès du SCG</i>	21
Des formations pour des contenus Web accessibles	22
Une plateforme gouvernementale accessible depuis 2021	22
<i>Activités réalisées par l'Office auprès du SCT</i>	23
Actions à venir	24
ARTICLE 45	25
Contexte	25
Résultats	25
<i>Activités réalisées par l'Office dans le cadre des services à la population</i>	25
Des services offerts aux personnes handicapées et leur famille liés aux plans de services	26
<i>Un projet gouvernemental d'innovation et d'optimisation</i>	26
Améliorer la coordination individualisée des différents services destinés aux personnes handicapées	27
L'implantation de projets de démonstration	28
Soixante-seize (76) demandes traitées par deux équipes dédiées interréseaux entre janvier 2023 et mars 2024 (Saguenay – Lac-Saint-Jean et Laval)	29
Actions à venir	29
ARTICLE 61.1	30
Contexte	30
Résultats	30
<i>Information, formation et soutien-conseil de l'Office en continu</i>	31
16 séances de formation, des capsules d'autoformation et la mise à jour d'un guide	31
<i>Portrait des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées : des taux de production record</i>	32
<i>Respect des exigences de l'article 61.1 de la Loi</i>	32
Une proportion variable de plans d'action annuels rendus publics	33
Des obstacles identifiés dans presque la totalité des plans d'action annuels	33
Presque toutes les organisations assujetties ont produit un bilan en 2023-2024	34
<i>Mesures inscrites dans les plans d'actions annuels</i>	35
Un taux de réalisation des mesures prévues en hausse.	35
Une croissance du nombre de mesures inscrites dans les plans d'action depuis 2020.	36
Plus de 80 % des ministères et organismes publics dont la mission est liée à la participation sociale des personnes handicapées ont inscrit des mesures liées à leur mission en 2023-2024.	36
<i>Analyse de la qualité des plans d'action</i>	37
Plus de 9 plans d'action sur 10 sont de bonne, de très bonne et d'excellente qualité	38
<i>Consultation des personnes handicapées ou de leurs représentantes et représentants</i>	38
La proportion d'organisations ayant consulté des personnes handicapées ou leurs représentantes et représentants pour leur plan d'action est en augmentation depuis 2020-2021	39

<i>Sensibilisation des municipalités non assujetties</i>	39
Un engagement de l'Office en voie de réalisation avec la collaboration de plusieurs partenaires	40
Actions à venir	41
ARTICLE 61.2	42
Contexte	42
Résultats	43
<i>Soutien au ministre</i>	43
La clause d'impact appliquée à 16 reprises par l'Office de 2020 à 2024	43
<i>Soutien-conseil aux ministères et organismes publics et outils développés</i>	43
Soutien-conseil fourni à 11 ministères et organismes publics dans le cadre de 22 interventions	44
Une diffusion ciblée des outils existants	44
Actions à venir	45
ARTICLE 61.3	46
Contexte	46
Résultats	46
<i>Interventions réalisées par l'Office</i>	46
Des outils essentiels pour l'approvisionnement accessible	47
Un soutien-conseil et des rétroactions qui tiennent compte de l'approvisionnement accessible	47
Une stratégie pour l'amélioration du soutien en matière d'approvisionnement accessible	48
<i>Les mesures liées à l'approvisionnement accessible dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics et des municipalités</i>	48
Une croissance constante des organisations qui tiennent compte de l'approvisionnement accessible	49
Une hausse du nombre de mesures réalisées et partiellement réalisées liées à l'approvisionnement accessible	49
Actions à venir	50
ARTICLE 61.4	51
Contexte	51
Résultats	51
<i>Nomination d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées ou d'un responsable de plan d'action</i>	52
Une disposition de la <i>Loi</i> largement respectée	52
Le taux de roulement des coordonnatrices et des coordonnateurs de services aux personnes handicapées ou des responsables du plan d'action annuel	52
Actions à venir	53

ARTICLE 63	.54
Contexte	54
Résultats	55
<i>Rapports du MESS sur la mise en œuvre de la Stratégie et sa gouvernance</i>	<i>55</i>
Une stratégie à mi-parcours dont la mise en œuvre progresse	55
Plusieurs défis de mise en œuvre et de gouvernance de la Stratégie 2019-2024	56
Actions à venir	57
ARTICLE 67	.58
Contexte	58
Résultats	58
<i>Les activités menées par le MTMD</i>	<i>59</i>
<i>Les interventions réalisées par l'Office</i>	<i>60</i>
<i>Le taux de production des plans de développement en transport</i>	<i>60</i>
Un taux de production en diminution constante	60
<i>Les mesures planifiées par les AOT dans leurs plans de développement en transport.</i>	<i>61</i>
Actions à venir	62
ARTICLE 69	.63
Contexte	63
Résultats	63
<i>Un engagement réalisé</i>	<i>64</i>
Actions à venir	65
CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	.66
MÉDIAGRAPHIE	.70

LISTE DES TABLEAUX

1. Mesures réalisées et partiellement réalisées par les ministères et organismes publics relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, classées par thèmes, bilans de 2020-2021 à 2022-2023 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de 2021-2022 à 2023-2024	17
2. Reddition de comptes des ministères et organismes publics concernant la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées quant aux plaintes reçues et traitées et aux mesures d'accommodement mises en place, nombres et proportions, 2020-2021 à 2023-2024.	19
3. Nombre et proportion d'organisations assujetties à l'article 61.1 ayant produit un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, 2020-2021 à 2023-2024	32
4. Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du RSSS et de municipalités assujettis qui ont rendu public leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2020-2021 à 2023-2024	33
5. Nombre et proportion d'organisations ayant identifié des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans leur plan d'action, 2020-2021 à 2023-2024.	34
6. Nombre et proportion d'organisations ayant produit un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2020-2021 à 2023-2024	34
7. Taux de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action, 2020-2021 à 2022-2023, selon le type d'organisation.	35
8. Nombre et nombre moyen de mesures inscrites dans les plans d'action annuels, par type d'organisation, 2020 à 2024	36
9. Nombre et proportion de ministères et organismes publics dont la mission est liée à la participation sociale des personnes handicapées ayant prévu des mesures liées à leur mission, 2020-2021 à 2023-2024	37
10. Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits selon l'échelle de l'indice de qualité des plans d'action, 2020-2021 à 2023-2024	38
11. Nombre et proportion d'organisations ayant mentionné dans leur plan d'action que des personnes handicapées ou leurs représentants ont été consultés lors de son élaboration, par types d'organisation, 2020-2021 à 2023-2024	39
12. Organisations assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2020-2021 à 2023-2024.	49

13. Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées sur l’approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées, bilans des plans d’action annuels à l’égard des personnes handicapées 2020-2021 à 2023-2024	50
14. Nombres d’AOT assujetties à la production d’un plan de développement en transport et nombre et qui ont un plan approuvé par la ministre, MTMD, 2020 à 2023	61
15. Type de mesures planifiées par les AOT dans leurs plans de développement en transport approuvés par le ministre, MTMD, 2020 à 2023	61

LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

AOT	Autorité organisatrice de transport
ETC	Effectif temps complet
<i>Loi</i>	<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>
MAMH	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
MCE	Ministère du Conseil exécutif
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MRC	Municipalités régionales de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTMD	Ministère des Transports et de la Mobilité durable
Office	Office des personnes handicapées du Québec
RBQ	Régie du bâtiment du Québec
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SCG	Secrétariat à la communication gouvernementale
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor

MISE EN CONTEXTE

- Depuis la révision en 2004 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi)* (Québec 2004), l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) exerce ses rôles d'évaluation et de vigie en menant des travaux pour suivre la mise en œuvre de celle-ci. L'Office a ainsi produit à ce jour quatre rapports sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi*, le plus récent d'entre eux portant sur la période 2017-2020 (Office 2021a).
- Ces rapports ont été déposés au ministre responsable de la *Loi* en vertu de l'article 74.1, qui stipule que : « l'Office peut aussi transmettre au ministre en cours d'année un rapport spécial, dans la mesure où il estime que les fins poursuivies par la présente loi l'exigent ».
- L'Office a également produit des rapports portant sur les trois dispositions suivantes, soit les articles :
 - 26.5 : Mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, à savoir le bilan 2009-2010 (Office 2011) et le bilan 2010-2011 à 2016-2017 (Office 2019a);
 - 61.1 : Les bilans annuels de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière comportant les résultats des analyses des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (Office 2010, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019b, 2020a, 2021b, 2022a, 2023a, 2024a, 2025);
 - 67 : Les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées, soit le bilan 2005-2017 (Office 2020b).

Un troisième rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi*

- L'article 74.2 stipule que le ministre responsable de la *Loi* doit veiller à ce que la mise en œuvre de cette dernière fasse l'objet d'un rapport indépendant. Ainsi, un troisième rapport indépendant couvrant la période 2016-2020 a été déposé à l'Assemblée nationale en novembre 2023 et émettait neuf recommandations au ministre responsable de la *Loi* concernant l'application de celle-ci, son processus de suivi et de reddition de compte ainsi que sa gouvernance (Sogémap 2023).

L'Office en action pour donner suite aux recommandations du rapport indépendant

- Afin de répondre à certaines de ces recommandations, l'Office a élaboré une démarche visant à suivre, au cours de la période 2024-2028, la mise en œuvre des responsabilités générales et particulières des ministères, des organismes publics et des municipalités prévues à la *Loi*. La démarche souhaite aussi suivre les principaux indicateurs de la participation sociale des personnes handicapées liés aux effets attendus à long terme de la *Loi* identifiés dans le troisième rapport indépendant (Office 2024b).
- Ce bilan s'inscrit dans cette démarche et a comme objectif de répondre à la première question sous-tendant celle-ci pour la période 2020-2024 : Dans quelle mesure les responsabilités générales et particulières des ministères, des organismes publics et des municipalités ont-elles été mises en œuvre pour la période 2020-2024 ?

Le Plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière

- En 2021, le Conseil des ministres a adopté le Plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (Plan d'engagements).
- La mise en œuvre du Plan d'engagements « repose concrètement sur trois piliers de mobilisation complémentaires :
 - Douze nouveaux engagements [...];
 - Un projet interministériel d'envergure, soit le projet Pour une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées;
 - Plus de 4 000 mesures prévues chaque année dans près de 200 plans d'action à l'égard des personnes handicapées. » (Office 2021c : 3).
- Certains des engagements pris par les ministères et organismes publics dans le cadre du Plan d'engagements sont en lien avec les responsabilités particulières dont il est question dans ce rapport.

Un décret visant à améliorer la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

- Le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (plan d'action annuel) constitue l'outil privilégié afin d'identifier les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et prendre des mesures pour les réduire concrètement. En mai 2021, le gouvernement l'a renforcé en prenant un décret à son sujet.
- Le décret 655-2021 du gouvernement du Québec, publié le 26 mai 2021 dans la Gazette officielle du Québec, concerne la détermination d'éléments que doit comporter le plan d'action à l'égard des personnes handicapées visé par l'article 61.1 de la *Loi*. Il cherche à améliorer la qualité des plans d'action en précisant et élargissant la portée des mesures qu'ils doivent contenir. Ce décret renforce aussi les obligations légales des organisations assujetties aux articles 26.5 et 61.3 de la *Loi*.

Plus précisément, la prise du décret fait en sorte que, depuis le 5 mai 2021, les plans d'action doivent comporter :

« des éléments prenant en compte les caractéristiques et les besoins des personnes handicapées et qui sont destinés à prévenir et à réduire les obstacles à leur intégration, soit des mesures :

- De promotion;
- D'accessibilité aux services offerts;
- D'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;
- D'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;
- D'accessibilité à l'information et aux documents;
- D'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile;
- D'approvisionnement en biens et en services accessibles;
- D'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées;
- [...];
- De sensibilisation, d'information et de formation destinées au personnel et aux mandataires relativement aux mesures mentionnées ainsi que des mécanismes de suivi et d'évaluation¹» (Québec 2021).

.....
1. GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC, 26 mai 2021, 153^e année, no 21.

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DES MINISTÈRES, DES ORGANISMES PUBLICS ET DES MUNICIPALITÉS

- Le présent rapport fait état de la mise en œuvre des principales dispositions de la *Loi* correspondant aux responsabilités générales et particulières des ministères, des organismes publics et des municipalités. Ces neuf dispositions sont les suivantes :

- **Article 26.5² – Politique sur l'accès aux documents et aux services**

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

- **Article 45³ – Plans de services**

« Toute personne handicapée qui réside au Québec au sens de la *Loi sur l'assurance maladie* (chapitre A-29) peut demander à l'Office de voir à la préparation d'un plan de services afin de faciliter son intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette demande doit être présentée suivant la procédure prescrite par règlement de l'Office ».

- **Article 61.1 – Plans d'action à l'égard des personnes handicapées**

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

- **Article 61.2 – Clause d'impact**

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

- **Article 61.3 – Approvisionnement en biens et services accessibles**

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

.....

2. Bien que l'article 26.5 fasse partie de la section de la *Loi* portant sur la mission et les fonctions de l'Office, la participation des ministères et organismes publics est essentielle à la réalisation.

3. La préparation d'un plan de services est une responsabilité de l'Office, mais celui-ci agit en complémentarité avec les ministères et organismes publics et ces derniers demeurent responsables des services qu'ils offrent.

- **Article 61.4 – Nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées**
 « Les ministères et les organismes publics nomment, au plus tard le 17 décembre 2005, un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de leur entité respective et transmettent ses coordonnées à l'Office. Ce coordonnateur peut être la même personne que le délégué ou le répondant visé à l'article 61.1 ou à l'article 7 ».
- **Article 63 – Stratégie nationale en emploi**
 « Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale doit favoriser l'intégration au marché du travail des personnes handicapées par l'élaboration, la coordination, le suivi et l'évaluation d'une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi de ces personnes et par la mise en place d'objectifs de résultats. Ces objectifs doivent avoir été élaborés en collaboration avec les milieux patronaux et syndicaux ».
- **Article 67 – Plans de développement en transport**
 « Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la *Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal* (chapitre C-60.1), de la *Loi sur les cités et villes* (chapitre C-19) ou du *Code municipal du Québec* (chapitre C-27.1) doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert. Ce plan peut tenir compte du taux de renouvellement de son équipement et de la nature des services offerts. Le ministre des Transports peut approuver ce plan ou, le cas échéant, demander qu'il soit modifié ou qu'un nouveau plan lui soit soumis dans un délai qu'il détermine. Le ministre des Transports, après avoir approuvé un plan, s'assure de son respect et de son exécution. Il peut, en tout temps, demander la mise en œuvre de mesures correctives, ou, le cas échéant, la modification d'un plan déjà approuvé de même que la production d'un nouveau plan dans un délai qu'il détermine ».
- **Article 69 – Accessibilité des immeubles**
 « Le ministre du Travail doit, au plus tard le 17 décembre 2006, faire un rapport au gouvernement sur l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles assujettis à la *Loi sur la sécurité dans les édifices publics* (chapitre S-3) ou à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (Chapitre S-2.1) et qui ne sont pas assujettis au *Code du bâtiment* ».

MÉTHODOLOGIE

- Afin de rendre compte de la mise en œuvre des responsabilités générales et particulières des ministères, des organismes publics et des municipalités de la *Loi*, une série d'indicateurs a été identifiée. Nombre de ces indicateurs ont été documentés dans les quatre rapports sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* produits par l'Office, ce qui permet de suivre leur évolution dans le temps. D'autres indicateurs ont été développés en fonction des nouvelles données développées par l'Office venant ainsi bonifier l'analyse. Les sources de données et les indicateurs sont détaillés dans la section suivante.

Sources de données

- Pour documenter la mise en œuvre des responsabilités générales et particulières des ministères, des organismes publics et des municipalités de la *Loi*, plusieurs sources de données ont été utilisées :
 - Les bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière produits par l'Office;
 - La banque de données des plans d'action annuels développée et maintenue à jour par l'Office;
 - La banque de données sur les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées développée et maintenue à jour par l'Office;
 - La banque de données sur les coordonnatrices et les coordonnateurs de services aux personnes handicapées et des responsables de plans d'action annuels développée et maintenue à jour par l'Office;
 - Une collecte de données interne à l'Office, par questionnaire, afin de compléter la documentation liée à la mise en œuvre de certaines dispositions de la *Loi*, plus particulièrement les activités réalisées par l'Office.

Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière

- Des données liées au suivi du Plan d'engagements et des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées sont publiées annuellement dans les bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière. Les bilans 2020-2021 à 2023-2024 sont utilisés aux fins du présent rapport.

Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

- Dans un souci d'assurer un suivi rigoureux des plans d'action annuels, une méthode d'analyse a été développée et mise en œuvre à l'Office dès 2009-2010. Cette méthode consiste à analyser, par le biais d'une grille, le contenu de chacun des plans d'action annuels provenant des organisations assujetties. La première étape a pour but d'évaluer la conformité du plan d'action au regard des

articles 26.5, 61.1 et 61.3 de la *Loi*. La deuxième étape consiste à analyser chacune des mesures prévues dans les plans d'action et à évaluer leur concordance avec la politique À part entière. Chaque mesure se voit aussi attribuer un ou deux mots-clés résumant son contenu.

- Les mesures réalisées au cours de l'année précédente (bilan) sont également comptabilisées et analysées par l'Office. Les mesures réalisées sont comparées avec les mesures initialement prévues. Cette comparaison a pour objectif principal d'évaluer si chacune des mesures prévues a été réalisée, partiellement réalisée ou non réalisée.

Banque de données des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées

- La ministre des Transports et de la Mobilité durable est responsable de l'approbation des plans de développement soumis par les autorités organisatrices de transport (AOT) (article 67). L'Office collabore avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) dans le cadre du suivi de cette disposition de la *Loi*. L'Office analyse et transmet une lettre d'appréciation au MTMD sur tous les plans de développement en transport (plans de développement) produits par les AOT.
- Pour ce faire, l'Office s'est doté d'une grille d'analyse. Cette méthode est similaire à celle utilisée dans le cadre de l'analyse des plans d'action annuels. La grille permet, entre autres, d'identifier chacune des mesures prévues par les AOT dans leur plan de développement et de leur attribuer un mot-clé général en fonction de son contenu.

Banque de données des coordonnatrices et des coordonnateurs de services aux personnes handicapées et des responsables de plans d'action

- L'article 61.4 prévoit que tous les ministères et les organismes publics nomment une coordonnatrice ou un coordonnateur de services aux personnes handicapées et transmettent ses coordonnées à l'Office. Pour certains ministères et organismes publics, une personne responsable du plan d'action est aussi nommée.
- Pour assurer le suivi de l'article 61.4, l'Office s'est doté d'une banque de données des coordonnatrices et des coordonnateurs de services aux personnes handicapées et des responsables de plans d'action. Cette banque de données intègre également les coordonnées des personnes responsables de l'élaboration des plans d'action des municipalités assujetties à l'article 61.1.

Collecte de données auprès du personnel de l'Office

- Une collecte de données par questionnaire a été réalisée auprès du personnel de l'Office au printemps 2024 pour documenter les indicateurs en lien avec les activités réalisées par l'Office aux fins de la mise en œuvre des responsabilités générales et particulières des ministères, des organismes publics et des municipalités de la *Loi* de 2020-2021 à 2023-2024.

Indicateurs de suivi

- Cette section présente les indicateurs de suivi identifiés pour évaluer la mise en œuvre de chacune des dispositions de la *Loi*.
- Afin de donner suite aux recommandations du troisième rapport indépendant, l'Office a ajouté de nouveaux indicateurs permettant de bonifier le suivi des responsabilités de la *Loi* des ministères, des organismes publics et des municipalités.

Indicateurs de suivi	Sources de données
Article 26.5	
1. Nombre et type de mesures réalisées ou partiellement réalisées relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, en vertu de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	• Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics de 2020-2021 à 2023-2024.
2. Nombre et proportion de ministères et d'organismes publics qui rendent compte des plaintes reçues et traitées ainsi que des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics de 2020-2021 à 2023-2024.
3. Nombre de plaintes reçues et traitées par les ministères et les organismes publics, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics de 2020-2021 à 2023-2024.
4. Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et des organismes publics afin qu'ils offrent régulièrement des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public.	• Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et des organismes publics de 2020-2021 à 2023-2024. • Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.
5. Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et des organismes publics afin qu'ils mettent en place différents moyens pour adapter leurs documents et services les plus fréquemment demandés par les citoyens.	• Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics de 2020-2021 à 2023-2024. • Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.

Indicateurs de suivi	Sources de données
Article 26.5	
6. Activités réalisées par l'Office auprès du Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) (ministère du Conseil exécutif [MCE]) pour s'assurer, lors du rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée Québec.ca, que les contenus versés respectent le standard sur l'accessibilité des sites Web et qu'ils fassent mention des possibilités, pour les personnes handicapées, d'obtenir des mesures d'accommodement pour leur permettre d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public.	• Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées du MCE (SCG) de 2020-2021 à 2023-2024. • Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024. • Recherche documentaire.
7. Activités réalisées par l'Office auprès du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour qu'il incite systématiquement, dans le cadre de ses interventions liées aux services d'accompagnement qu'il offre, les ministères et les organismes publics à ajouter des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens lorsque celle-ci n'en contient pas.	• Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées du SCT de 2020-2021 à 2023-2024. • Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024. • Recherche documentaire
Article 45	
8. Activités réalisées par l'Office dans le cadre de ses services à la population.	• Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.
9. État d'avancement du Chantier 3 du projet de Simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.	• Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.
Article 61.1	
10. Activités réalisées par l'Office auprès des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités afin qu'ils rendent public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	• Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.

Indicateurs de suivi	Sources de données
Article 61.1	
11. Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis qui ont produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.
12. Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis qui ont rendu public leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	• Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.
13. Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis qui ont identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.
14. Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis qui ont produit un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.
15. Taux de réalisation de mesures prévues dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, selon le type d'organisations.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.

Indicateurs de suivi	Sources de données
Article 61.1	
16. Nombre total de mesures planifiées dans les plans d'action, selon le type d'organisations.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.
17. Nombre moyen de mesures planifiées par plan d'action, selon le type d'organisations.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.
18. Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics et d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux assujettis dont la mission est liée à la participation sociale des personnes handicapées ayant inclus des mesures liées à celle-ci dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.
19. Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées selon les catégories de l'indice de qualité.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.
20. Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités assujettis ayant consulté des personnes handicapées ou leurs représentantes et représentants lors de l'élaboration de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.

Indicateurs de suivi	Sources de données
Article 61.1	
21. Mise en œuvre de l'engagement 11 « Sensibiliser les municipalités non assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et leur offrir du soutien-conseil » du plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024.
Article 61.2	
22. Soutien au ministre dans l'application de l'article 61.2 de la <i>Loi</i> .	• Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.
23. Nombre de ministères et d'organismes publics ayant bénéficié du soutien-conseil de l'Office.	• Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.
24. Outils développés et diffusés par l'Office auprès des personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui leur sont associées.	• Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.
Article 61.3	
25. Nombre et types d'interventions réalisées par l'Office.	• Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.
26. Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis à l'article 61.1 qui ont tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action annuel.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. • Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.
27. Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les ministères, les organismes publics, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et les municipalités assujettis à l'article 61.1 concernant leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services quant à leur accessibilité aux personnes handicapées.	• Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités de 2020-2021 à 2023-2024.

Indicateurs de suivi	Sources de données
Article 61.4	
28. Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics et de municipalités assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ayant un coordonnateur ou une coordonnatrice de services en date du 31 mars 2024 ou un(e) responsable du plan d'action annuel aux personnes handicapées en date du 31 décembre 2023.	Banque de données sur les coordonnateurs et coordonnatrices de services aux personnes handicapées et des responsables de plans d'action.
29. Taux de roulement des coordonnateurs et des coordonnatrices de services aux personnes handicapées ou des responsables du plan d'action annuel pour les ministères, les organismes publics et les municipalités assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, pour l'année 2023 ou 2023-2024.	- Banque de données sur les coordonnateurs et coordonnatrices de services aux personnes handicapées et des responsables de plans d'action. - Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.
Article 63	
30. Mise en œuvre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024.	- Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024 – Bilan de mi-parcours – Juin 2022 (MESS 2022). - Mise en œuvre et gouvernance de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024. Rapport d'évaluation – Mars 2023 (MESS 2024)
Article 67	
31. Activités menées par le MTMD pour assurer la mise en œuvre de l'article 67.	- Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées du MTMD de 2020-2021 à 2023-2024. - Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2020-2021 à 2023-2024. - Bilans synthèses de la Politique de mobilité durable de 2020-2021 à 2023-2024.
32. Type d'interventions réalisées par l'Office.	Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.
33. Nombre et proportion d'AOT ayant un plan de développement en vigueur, soit un plan approuvé par le ministre des Transports et de la Mobilité durable.	Banque de données sur la production des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées 2020-2021 à 2023-2024.
34. Nombre et type de mesures planifiées par les AOT dans leurs plans de développement en transport approuvés par la ministre des Transports et de la Mobilité durable.	Banque de données sur la production des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées 2020-2021 à 2023-2024.

Indicateurs de suivi	Sources de données
Article 69	
35. Mise en œuvre de l'engagement 9 « Réaliser le portrait de l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976 du secteur public et identifier des solutions visant à rendre ces immeubles accessibles » du plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière.	• Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière de 2021-2022 et 2022-2023. • Collecte de données interne par questionnaire sur les activités réalisées de 2020-2021 à 2023-2024.

ARTICLE 26.5

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

Contexte

- Le gouvernement du Québec a adopté, en décembre 2006, la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (MSSS 2007). Il s'agit d'une politique à portée très large puisqu'elle s'adresse à tous les ministères et organismes publics visés par la *Loi sur l'administration publique*. Cette politique a pour but de mettre en place au sein de l'administration publique toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.
- Afin d'atteindre ce but, la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées énonce deux grandes orientations :
 - La première est l'obligation d'accommodement. Cela signifie que les ministères et organismes publics doivent prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Les mesures d'accommodement peuvent prendre diverses formes, notamment la publication des documents rendus publics sous différents formats, l'utilisation de moyens de communication adaptés ou l'accessibilité des bâtiments des ministères et organismes publics où sont dispensés des services.
 - La deuxième orientation stipule que les ministères et organismes publics doivent entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public, par exemple, en formant et en sensibilisant les employés des ministères et organismes publics en contact direct avec le public.

Résultats

- Les résultats présentent les mesures réalisées et partiellement réalisées ainsi que la reddition de compte effectuée par le biais des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Ils décrivent également différentes activités réalisées par l'Office auprès d'acteurs concernés par l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Mesures réalisées par les ministères et les organismes publics relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Indicateur 1

Nombre et type de mesures réalisées ou partiellement réalisées relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

- Les ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* réalisent annuellement plusieurs mesures en lien avec l'accès à leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées. Ces mesures sont inscrites dans les bilans des plans d'action annuels des ministères et des organismes publics.

Une augmentation de 62 % du nombre de mesures réalisées et partiellement réalisées concernant l'accès aux documents et aux services entre 2020-2021 et 2022-2023⁴

- Entre 2020-2021 et 2022-2023, les ministères et organismes publics ont réalisé ou partiellement réalisé un total de 3 461 mesures relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (tableau 1).
- Globalement, il est permis d'observer que le nombre total de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et organismes publics à cet égard a augmenté de manière importante entre 2020-2021 et 2022-2023, passant de 873 à 1 412 mesures, soit une augmentation de 62 %.
- Le nombre moyen de mesures relatives à l'accès aux documents et aux services par plan d'action a également varié à la hausse durant cette période, passant de 8 mesures par plan d'action en 2020-2021 à 12 en 2022-2023.

4. Ces mesures sont inscrites dans les bilans des plans d'action à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties pour les années 2020-2021 à 2022-2023. Ainsi, les plans d'action 2023-2024 présentent les bilans 2022-2023.

Tableau 1

Mesures réalisées et partiellement réalisées par les ministères et organismes publics relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, classées par thèmes¹, bilans² de 2020-2021 à 2022-2023 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de 2021-2022 à 2023-2024

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Total 2020-2023
	n			
Accès aux communications	382	454	594	1 430
Services accessibles (communications adaptées, services d'interprétation, pictogrammes)	188	229	316	733
Documents accessibles (LSQ, braille, gros caractères)	87	125	160	371
Internet (Standard sur l'accessibilité des sites Web)	138	139	174	451
Accessibilité des immeubles	224	302	346	872
Locaux, bureaux, salles de réunion, etc.	208	287	330	825
Stationnement pour personnes handicapées	20	19	26	65
Formation des employés	80	146	169	395
Politique d'accès aux documents et aux services³	125	170	186	481
Recherche, évaluation et analyse sur l'accessibilité des immeubles et sur les besoins des personnes handicapées	3	5	2	10
Sensibilisation	215	307	388	910
Employés à l'accueil (première ligne)	17	26	46	89
Employés et gestionnaires	198	282	344	824
Total des mesures liées à l'accès aux documents et aux services⁴	873	1 176	1 412	3 461
Nombre total de plans d'action produits	111	116	118	345
Nombre moyen de mesures relatives à l'accès aux documents et aux services par plan d'action	7,9	10,1	12,0	10,0

1. Chaque mesure des plans d'action, lors de leur analyse, est associée à un ou deux mots-clés.

2. Les données sont issues des bilans des plans d'action, c'est-à-dire qu'il s'agit des mesures mises en œuvre par les ministères et organismes publics au cours de l'année qui s'est terminée.

3. Mesures qui font explicitement référence à la politique.

4. Une mesure peut être comptabilisée dans plus d'une catégorie.

Source : Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office.

Compilation : Office 2024.

Un grand nombre de mesures liées à l'accès aux communications

- La catégorie qui cumule le plus grand nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées est l'accès aux communications. Le nombre de mesures a d'ailleurs augmenté dans cette catégorie, passant de 382 en 2020-2021 à 594 mesures en 2022-2023.

Reddition de compte des ministères et des organismes publics dans les plans d'action des ministères et organismes publics

Indicateur 2

Nombre et proportion de ministères et d'organismes publics qui rendent compte des plaintes reçues et traitées ainsi que des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Indicateur 3

Nombre de plaintes reçues et traitées par les ministères et les organismes publics, comme le prescrit la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

- Les ministères et organismes publics doivent effectuer une reddition de comptes liée à la politique. Pour les organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, c'est-à-dire ceux qui emploient au moins 50 personnes, cette reddition de compte doit être réalisée dans leur plan d'action annuel. Pour les autres organisations, cette reddition de comptes doit être intégrée à leur rapport annuel de gestion.
- Plus précisément, la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées prévoit que les organisations rendent compte :
 - Du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public;
 - Des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

La grande majorité des ministères et des organismes publics indiquent dans leur plan d'action annuel le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que s'ils se sont dotés de mesures d'accommodement

- En 2023-2024, 92 % des ministères et organismes publics assujettis à la production d'un plan d'action annuel y rendent compte des plaintes reçues et traitées (comparativement à 86 % en 2020-2021), ce qui représente 109 d'entre eux (tableau 2).
- Le nombre de plaintes reçues et traitées a, quant à lui, grimpé de 170 à 549 de 2020-2021 à 2022-2023, pour connaître une baisse à 428 plaintes reçues et traitées en 2023-2024.

Tableau 2
Reddition de comptes des ministères et organismes publics concernant la politique gouvernementale
L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées quant
aux plaintes reçues et traitées et aux mesures d'accommodement mises en place, nombres et
proportions, 2020-2021 à 2023-2024

	2020-2021 (n=111)		2021-2022 (n=116)		2022-2023 (n =118)		2023-2024 (n = 119)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées	95	85,6	102	87,9	110	93,2	109	91,6
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	170	--	261	--	549	--	428	--
Indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises	88	79,3	95	81,9	106	89,8	99	83,2

Source : Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office.
 Compilation : Office 2024.

- De 2020-2021 à 2023-2024, la majorité (79 % ou plus) des ministères et organismes publics assujettis à la production d'un plan d'action annuel y indique si des mesures d'accommodement ont été prises pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services. Cette proportion est de 83 % en 2023-2024, une baisse de 7 points de pourcentage comparativement à 90 % en 2022-2023.

Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et des organismes publics

Indicateur 4

Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et des organismes publics afin qu'ils offrent régulièrement des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public.

Indicateur 5

Activités réalisées par l'Office auprès des ministères et des organismes publics afin qu'ils mettent en place différents moyens pour adapter leurs documents et services les plus fréquemment demandés par les citoyens.

- L'Office réalise, en continu, plusieurs activités auprès des ministères et des organismes publics afin qu'ils forment et informent leur personnel en contact direct avec le public et adaptent leurs documents et services les plus fréquemment demandés par les citoyens. L'Office a également mené des activités auprès du SCG pour s'assurer, lors des travaux liés à la mise en ligne de Québec.ca, du respect du Standard sur l'accessibilité des sites Web et de la possibilité, pour les personnes handicapées, d'obtenir des mesures d'accommodements, lorsque nécessaire. Enfin, il a réalisé des activités auprès du SCT pour que les ministères et organismes publics ajoutent des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

Des capsules d'autoformation et des outils grandement diffusés

- Les activités réalisées par l'Office entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2024, afin que les ministères et organismes publics offrent eux-mêmes régulièrement des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public, étaient principalement de deux natures : formation et information.
- Au chapitre de la formation, au printemps 2021, l'Office a créé et mis en ligne sur le site Web de l'Office, ainsi que sur YouTube, les capsules d'autoformation *Mieux accueillir les personnes handicapées*. En 2020-2021, il a invité les ministères et organismes publics assujettis à l'élaboration d'un plan d'action annuel à partager ces capsules d'autoformation au personnel en contact direct avec le public par le biais de la lettre de rétroaction transmise à la suite de l'analyse de leur plan d'action annuel.
- Les données de visionnement de l'application imbriquée des huit capsules de l'autoformation *Mieux accueillir les personnes handicapées* (QUEBEC.CA 2024) répertorient 59 753 visionnements entre sa mise en ligne et le 31 mars 2024, pour une durée totale de visionnement de 4 092 heures. Les données de téléchargement des fiches-synthèses, des fiches-synthèses en format accessible, des transcriptions textuelles des capsules et des fiches-synthèses en anglais comptabilisent 6 677 téléchargements pour la même période.

- En matière d'information, en 2020-2021, tous les ministères et les organismes publics assujettis à l'élaboration d'un plan d'action annuel ont été invités, par le biais de la lettre de rétroaction, à partager trois outils produits par l'Office au personnel concerné de leur organisation :
 - Le premier consiste en un aide-mémoire expliquant la procédure de traitement d'une demande d'accès d'une personne handicapée à un document ou à un service offert au public (Office 2020c);
 - Le deuxième se présente sous forme de fiches décrivant les principaux moyens de communication adaptés (Office 2020d);
 - Le troisième est un guide de bonnes pratiques à mettre en œuvre afin d'élaborer et de produire des documents accessibles (Office 2024c).

Un soutien de l'Office pour une offre de documents et de services adaptés

- L'Office réalise en continu des activités auprès des ministères et des organismes publics afin qu'ils mettent en place différents moyens pour adapter leurs documents et leurs services les plus fréquemment demandés par les citoyens. Ces activités peuvent prendre plusieurs formes : formations, outils, lettres de rétroaction, etc.
- L'Office offre annuellement deux séances de formation sur la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées aux ministères et organismes publics assujettis à l'élaboration d'un plan d'action annuel. Ainsi, entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2024, l'Office a offert huit séances de formation.
- La prise du décret 655-2021 en 2021 fait en sorte que tous les plans d'action doivent comporter, annuellement, des mesures d'accessibilité aux services offerts et des mesures d'accessibilité à l'information et aux documents. Depuis, afin d'en rappeler l'importance, des suggestions de mesures en lien avec l'accès aux documents et aux services sont systématiquement inscrites dans les lettres de rétroaction aux organisations dont les plans d'action annuels ne présentent pas de mesures liées à ces éléments.

Activités réalisées par l'Office auprès du SCG

Indicateur 6

Activités réalisées par l'Office auprès du Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) (ministère du Conseil exécutif [MCE]) pour s'assurer, lors du rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée Québec.ca, que les contenus versés respectent le Standard sur l'accessibilité des sites Web et qu'ils fassent mention des possibilités, pour les personnes handicapées, d'obtenir des mesures d'accommodement pour leur permettre d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public.

- Dans le cadre de sa Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales (MCE 2017), les sites Web gouvernementaux sont rapatriés sur la plateforme gouvernementale Québec.ca qui, à terme, regroupera plusieurs centaines de pages Web et services du gouvernement du Québec.

Des formations pour des contenus Web accessibles

- L'Office a offert annuellement, en collaboration avec le SCG, une formation aux communicatrices et communicateurs gouvernementaux qui travaillent, à divers titres, au sein des directions et services des communications des ministères et organismes publics.
- La formation, *Assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, vise entre autres à :
 - Développer les réflexes des participantes et participants en matière d'accessibilité afin qu'ils intègrent d'emblée cette notion à leurs réalisations;
 - Leur permettre de mieux repérer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées qui souhaitent accéder à divers documents et services;
 - Présenter les principaux besoins d'adaptation des personnes handicapées, selon différents types d'incapacité, pour mieux comprendre à qui s'adressent les services et documents à rendre accessibles;
 - Présenter les engagements du gouvernement pour améliorer l'accès aux documents et aux services.
- La formation aborde aussi la nécessité que les contenus versés respectent le Standard sur l'accessibilité des sites Web, tout comme l'importance de faire mention des possibilités, pour les personnes handicapées, d'obtenir des mesures d'accommodement pour leur permettre d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public. Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2024, 105 communicatrices et communicateurs gouvernementaux ont participé à la formation offerte par l'Office.
- De son côté, le SCG a également offert quatre formations entre 2020 et 2024, auxquelles un total de 56 personnes ont assisté :
 - Conception et réalisation de documents accessibles avec Adobe InDesign (pour les graphistes) (2020-2021) : 15 participantes et participants;
 - Réalisation de documents accessibles (2020-2021 et 2022-2023) : 18 participantes et participants;
 - Accessibilité Web appliquée (Formation pour le personnel du SCG) (2021-2022) : 8 participantes et participants;
 - Création de formulaires interactifs (2022-2023) : 15 participantes et participants.

Une plateforme gouvernementale accessible depuis 2021

- Dès 2020-2021, le SCG s'est assuré que tous les gabarits, l'interface et les outils intégrés sur Québec.ca respectent les normes sur l'accessibilité des sites Web ou offrent une autre version en format adapté. Il s'en assure depuis, en continu, pour tous les nouveaux contenus intégrés sur Québec.ca.
- Dès le début de la pandémie, des efforts supplémentaires ont été déployés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir plus facilement accès à toute l'information. Des documents PDF ont par exemple été transformés en pages Web. En 2020-2021, tous les contenus HTML (soit 100 %) de la section COVID-19 de Québec.ca étaient accessibles.

- En 2021-2022, tout le nouveau contenu HTML sur Québec.ca respecte le standard. À cet égard, le SCG a transmis une note, en septembre 2021, aux directeurs et directrices des communications des ministères et organismes publics pour leur rappeler leur responsabilité de produire et de mettre en ligne sur Québec.ca des documents téléchargeables accessibles.
- En novembre 2021, le SCG a produit un rapport d'évaluation interne de la satisfaction des nouveaux contenus intégrés dans Québec.ca pour les personnes handicapées. « Bien qu'il indique un taux de satisfaction élevé, des pistes d'amélioration ont néanmoins été identifiées. » (MCE 2022 : 9). Les recommandations formulées dans ce rapport de satisfaction furent appliquées en 2022-2023.
- En mars 2022, le SCG recevait un rapport externe d'audit de Québec.ca évaluant sa conformité avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web. Ce rapport recense les correctifs à apporter à la plateforme gouvernementale afin de la rendre conforme au standard. Au terme de 2022-2023, 90 % des recommandations du rapport d'audit étaient appliquées (MCE 2023 : 14). Les autres le furent en 2023-2024, de façon à ce que toutes les recommandations (100 %) du rapport d'audit étaient appliquées au 31 mars 2024 (MCE 2024 : 11).
- En 2022-2023, le SCG a également développé et rendu disponible un gabarit de publication HTML pour permettre aux ministères et organismes publics de remplacer les documents PDF par des pages Web sur Québec.ca.

Activités réalisées par l'Office auprès du SCT

Indicateur 7

Activités réalisées par l'Office auprès du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour qu'il incite systématiquement, dans le cadre de ses interventions liées aux services d'accompagnement qu'il offre, les ministères et les organismes publics à ajouter des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens lorsque celle-ci n'en contient pas.

- Dans le cadre de son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et en collaboration avec l'Office, le SCT a bonifié et diffusé les « instructions et gabarit pour l'élaboration de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens » afin qu'ils tiennent compte des normes d'accessibilité (SCT 2024a). Ces outils visent la standardisation de la présentation des informations que contient une Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.
- De plus, le SCT a bonifié sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens en y incluant une mention sur l'accessibilité des documents publics (SCT 2023).

Actions à venir

- Dans le but que les ministères et organismes publics assujettis à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées réalisent annuellement plusieurs mesures en lien avec l'accès à leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées, l'Office poursuivra ses diverses interventions, telles que :
 - Offrir des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées, sur le respect du Standard, etc.;
 - Poursuivre son offre de soutien-conseil notamment afin que les organisations assujetties mettent en place différents moyens pour adapter leurs documents et leurs services les plus fréquemment demandés par les citoyennes et citoyens;
 - Offrir la formation sur la politique, Assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, aux ministères et organismes publics assujettis;
 - La formation de l'Office sera améliorée en continu afin de mieux répondre aux attentes des participants.
- Une nouvelle version du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 3.0) (Standard 3.0) est entrée en vigueur le 29 avril 2024. Ce dernier maintient l'obligation de respect des exigences relatives à l'application du Standard 2.0 et s'applique à tout nouveau contenu Web, et ce, dès la conception ainsi que lors d'une modification significative à un contenu Web existant.
- Depuis novembre 2023, une entente entre le SCT et l'Académie de transformation numérique permet au personnel de la fonction publique d'accéder à leurs formations gratuitement (ATN 2023), incluant une formation en accessibilité Web (Introduction à l'accessibilité numérique) destinées aux professionnelles et professionnels de la fonction publique (SCT 2024b).

ARTICLE 45

« Toute personne handicapée qui réside au Québec au sens de la *Loi sur l'assurance maladie* (chapitre A-29) peut demander à l'Office de voir à la préparation d'un plan de services afin de faciliter son intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette demande doit être présentée suivant la procédure prescrite par règlement de l'Office ».

Contexte

- En vertu de ses responsabilités à l'égard des plans de services prévues à la *Loi*, l'Office peut, à la demande d'une personne handicapée, voir à la préparation d'un plan de service. Le cas échéant, il le fait en complémentarité avec les ministères, les organismes publics et leurs réseaux, qui sont responsables des services planifiés ou qui ont des responsabilités en matière de plan de services.
- Le plan de services est un outil qui permet de planifier et de coordonner les services des différents intervenants ou réseaux qui gravitent autour de la personne pour répondre à ses besoins. Il permet d'éviter les ruptures de services et les dédoublements d'actions, de garantir que les services offerts concourent aux mêmes objectifs et qu'ils sont orientés dans la même direction.

Résultats

- Les résultats font état des activités réalisées par l'Office dans le cadre de ses services à la population ainsi que l'état d'avancement du Chantier 3 du projet de simplification visant à simplifier les démarches d'accès aux programmes, mesures et services et à faciliter la réalisation des plans de services.

Activités réalisées par l'Office dans le cadre des services à la population

Indicateur 8

Activités réalisées par l'Office dans le cadre des services à la population

- Les agentes et agents d'aide à la clientèle de l'Office assurent en permanence des services d'accueil, d'information et de référence pour soutenir les personnes handicapées, leur famille et leurs proches dans l'identification de leurs besoins, puis pour les informer et les diriger vers les programmes, les mesures et les services qui peuvent y répondre.
- Les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office offrent quant à eux des services de soutien, de conseil et d'accompagnement personnalisés aux personnes handicapées et leur famille afin de les soutenir dans leurs démarches.

Des services offerts aux personnes handicapées et leur famille liés aux plans de services

- L'Office s'acquitte de la responsabilité légale que lui prescrit l'article 45 lorsqu'une personne handicapée lui demande de voir à la préparation d'un plan de services afin de faciliter son intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il participe à des rencontres de plan de services, à la demande de la personne handicapée.
- L'Office ne dispose cependant pas de données pour rendre compte du nombre de plans de services préparés entre 2020-2021 et 2023-2024 en raison des travaux liés à l'implantation d'une nouvelle plateforme de gestion de la relation client, soit l'Outil administratif de soutien à l'intégration sociale (OASIS). Il est à noter que cette situation est transitoire et les données seront à nouveau disponibles à compter de l'année 2024-2025.

Un projet gouvernemental d'innovation et d'optimisation

Indicateur 9

État d'avancement du Chantier 3 du projet de Simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.

- Depuis 2018, l'Office est porteur d'un projet gouvernemental d'innovation et d'optimisation des services aux citoyens visant à développer des moyens concrets pour simplifier les démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Ce projet offre l'opportunité de réduire les difficultés rencontrées par ces dernières. Dans cette perspective, l'Office travaille, en collaboration avec d'autres ministères et organismes publics, à simplifier les démarches d'accès et la réalisation des plans de services pour les personnes handicapées et leur famille.
- Le Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (Projet de simplification) repose sur l'atteinte de deux grands objectifs :
 - Développer des moyens concrets pour simplifier les démarches d'accès à 60 programmes, mesures et services, sous la responsabilité de 13 ministères et organismes publics;
 - Offrir un meilleur accompagnement dans l'accès aux programmes et mesures auxquels elles ont droit.

- Ce projet d'envergure est divisé en trois grands chantiers visant à :
 - Regrouper l'information sur les programmes, mesures et services, tant sur Web que par d'autres moyens de communication (chantier 1);
 - Réduire le nombre de démarches pour accéder aux programmes, aux mesures et aux services, par la mise en place d'une solution numérique. Cette solution vise à permettre aux citoyennes et aux citoyens de transmettre leurs demandes d'accès de façon électronique à partir d'un seul endroit, incluant un formulaire numérique d'évaluation à remplir par les professionnelles et professionnels de la santé et des services sociaux pour lequel les frais pour le compléter seraient couverts par l'État. Le formulaire sera utilisé par les ministères et organismes publics pour déterminer l'admissibilité à leurs programmes, mesures et services (chantier 2);
 - Améliorer la coordination individualisée des différents services requis par les personnes handicapées et leur famille (chantier 3).
- La mise en œuvre du Projet de simplification s'inscrit dans l'objectif 1.1 du Plan stratégique 2020-2024 de l'Office (2020e) (Plan stratégique). Les travaux se sont échelonnés sur toute la durée du Plan stratégique, en collaboration avec les ministères et organismes publics concernés. Sa mise en œuvre se poursuit dans le Plan stratégique 2024-2028 de l'Office (Office 2024d).

Améliorer la coordination individualisée des différents services destinés aux personnes handicapées

- Le Chantier 3 du Projet de simplification vise, plus précisément, à faciliter les démarches de planification individualisée des services permettant une réponse coordonnée aux besoins des personnes handicapées et leur famille dont la situation est complexe et qui requiert des services provenant de différents réseaux (de la santé et des services sociaux, scolaire, de l'emploi, etc.).
- Au cours de la période visée, pour améliorer la coordination des différents services requis par les personnes handicapées, des travaux ont permis de préparer des projets de démonstration en vue de leur implantation dans trois régions administratives du Québec : Saguenay–Lac-Saint-Jean, Laval et Lanaudière.
- Ces projets visent à faciliter l'accès et à optimiser les démarches de plan de services par la mise en place de mécanismes coordonnés soutenant la concertation interréseaux (les équipes dédiées interréseaux).
- Les équipes dédiées interréseaux s'inscrivent en complémentarité et dans le respect des rôles et responsabilités des différents acteurs, des pratiques, structures et mécanismes existants. Elles modulent leurs interventions en fonction des besoins de chacun des réseaux en matière de plan de services.
- En plus des bénéfices prévus pour les personnes handicapées, le soutien offert par les équipes dédiées interréseaux vient contribuer à répondre à des recommandations du Protecteur du citoyen, de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, du Vérificateur général du Québec et de l'Office en ce qui a trait à la coordination interréseaux des services gouvernementaux.

L'implantation de projets de démonstration

- En juillet 2020, le Conseil du Trésor a approuvé le dossier d'affaires du Projet de simplification pour les Chantiers 1 et 2. En 2020-2021, un repositionnement du Chantier 3 a été effectué pour mieux répondre aux objectifs d'optimisation nécessaires à l'obtention de l'autorisation de passer à la phase de mise en œuvre. L'approbation de ce repositionnement par le Conseil du Trésor a permis, dès 2022-2023, de réaliser différentes activités pour soutenir la poursuite de la réalisation du Chantier 3, soit :
 - La promotion du Chantier 3 auprès de partenaires interministériels et régionaux;
 - La mise en œuvre de collaborations auprès de partenaires régionaux;
 - La solution numérique du Projet de simplification au regard des fonctionnalités prévues pour les besoins du Chantier 3;
 - L'intégration des processus entourant les démarches de plan de services;
 - Les projets de démonstration :
 - La conception, l'opérationnalisation et la préparation de ceux-ci avec les ministères et organismes publics collaborateurs;
 - L'élaboration du cadre d'évaluation des projets de démonstration;
 - L'implantation de deux des projets de démonstration (Saguenay–Lac-Saint-Jean et Laval);
 - La préparation de l'implantation du troisième projet de démonstration (Lanaudière).
- En 2022-2023, le Chantier 3 s'est vu octroyer les budgets équivalents à la masse salariale de quatre équivalents à temps complet (ETC) de type professionnel pour l'implantation des projets de démonstration (trois ressources régionales et une ressource dédiée à la coordination nationale), dans trois régions. Puis, en 2023-2024, un budget équivalent à la masse salariale d'un ETC professionnel supplémentaire a été octroyé pour répondre au nombre de demandes en forte croissance dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Soixante-seize (76) demandes traitées par deux équipes dédiées interréseaux entre janvier 2023 et mars 2024 (Saguenay–Lac-Saint-Jean et Laval)

- La proposition d’opérationnalisation du Chantier 3 a obtenu l’approbation de tous les ministères et organismes publics collaborateurs. Ceux-ci ont également approuvé la désignation du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour assurer le suivi de la mise en œuvre ainsi que la coordination des équipes dédiées interréseaux.
- Ces approbations ont donné lieu à :
 - La production de napperons promotionnels des projets de démonstration;
 - La mise en place de collaborations avec les partenaires régionaux clés des régions ciblées par les projets de démonstration;
 - L’implantation des projets de démonstration au Saguenay–Lac-Saint-Jean, en janvier 2023, et à Laval, en mai 2023. À titre de résultats préliminaires, en date du 31 mars 2024, les équipes dédiées interréseaux avaient traité :
 - 45 demandes au Saguenay–Lac-Saint-Jean;
 - 31 demandes dans la région de Laval.
 - La préparation du projet de démonstration dans Lanaudière;
 - La finalisation du cadre d’évaluation des projets de démonstration par l’Office, de l’opérationnalisation et des outils associés ainsi que son approbation par les ministères et organismes publics collaborateurs.

Actions à venir

- Le suivi de la mise en œuvre des projets de démonstration dans les régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de Laval se poursuivra. Quant à l’implantation du projet de démonstration dans Lanaudière, celle-ci est prévue pour 2024-2025.
- En lien avec la solution numérique, des travaux concernant l’identification de fonctionnalités spécifiques aux besoins du Chantier 3 sont aussi prévus en 2024-2025.
- Une évaluation des trois projets de démonstration est également prévue.
- L’implantation nationale, en collaboration avec les ministères concernés et les partenaires régionaux, quant à elle, est envisagée pour 2027, sous réserve des résultats de l’évaluation.
- Par ailleurs, afin de perpétuer la mise en œuvre de l’article 45, l’Office poursuivra la préparation des plans de services des personnes handicapées qui en feront la demande.
- Dès avril 2024, l’Office révisera les processus de reddition de comptes internes de l’outil de gestion Oasis. Cette révision vise à disposer de données fiables afin de répertorier le nombre de plans de services initiés par l’Office, de même que le nombre de démarches où la collaboration de l’Office à un plan de services aura été sollicitée par une personne handicapée. Cette démarche permettra de mieux documenter la poursuite de la mise en œuvre de l’article 45 de la *Loi*.

ARTICLE 61.1

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

Contexte

- Les plans d'action annuels produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités sont tous analysés par l'Office à l'aide d'une grille d'analyse. Celle-ci permet notamment de consigner les données concernant le respect des obligations liées aux dispositions de la *Loi* et les responsabilités relatives à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.
- L'analyse des plans d'action aboutit en une rétroaction verbale auprès des coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées ou des responsables du plan d'action annuel. Une lettre de rétroaction est ensuite transmise aux autorités de ces organisations.
- Depuis mai 2021, les organisations assujetties à l'article 61.1 doivent considérer le décret 655-2021 qui élargit la portée des mesures que doivent contenir les plans d'action.

Résultats

- Les résultats rendent compte des actions réalisées par l'Office auprès des organisations assujetties ainsi que du respect, par les organisations, des obligations liées à l'article 61.1. Ils dressent également un portrait des mesures inscrites dans les plans d'action annuels, de la qualité des plans et des consultations effectuées par les organisations auprès des personnes handicapées ou de leurs représentantes et représentants. Enfin, un suivi de la mise en œuvre de l'engagement 11 du Plan d'engagements qui concerne la sensibilisation des municipalités non assujetties à la production d'un plan d'action annuel est effectué.

Information, formation et soutien-conseil de l'Office en continu

Indicateur 10

Activités réalisées par l'Office auprès des ministères, des organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités afin qu'ils rendent public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

- L'Office effectue, en continu, des activités d'information, de formation ainsi que des interventions de soutien-conseil destinées aux organisations assujetties à l'article 61.1 de la *Loi*. Ces activités comprennent :
 - Des formations et des ateliers;
 - Un accompagnement individuel et personnalisé par une conseillère ou un conseiller de l'Office;
 - Une rétroaction personnalisée à la suite de l'adoption d'un plan d'action;
 - La production de guides, d'outils et d'autres ouvrages de référence en soutien aux organisations.
- De plus, il prévoit régulièrement, des relances afin de s'assurer que les organisations adoptent et rendent public leur plan d'action.

16 séances de formation, des capsules d'autoformation et la mise à jour d'un guide

- L'Office offre annuellement quatre séances de formation sur l'élaboration du plan d'action annuel aux nouvelles coordonnatrices et nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées ainsi qu'aux nouveaux responsables de plan d'action annuel aux personnes handicapées des ministères et organismes publics, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et des municipalités. Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2024, l'Office a ainsi offert 16 de ces séances de formation.
- Depuis décembre 2022, des capsules d'autoformation sur l'élaboration du plan d'action annuel sont transmises aux nouvelles coordonnatrices et nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux nouveaux responsables du plan d'action annuel aux personnes handicapées. Ils ont ainsi accès à l'information sur l'élaboration du plan d'action, sans attendre une séance de formation annuelle.
- Les organisations assujetties bénéficient d'un outil leur permettant de produire un plan d'action conforme aux obligations légales, soit le Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Produis par l'Office, ce guide est disponible en deux volets, le premier étant destiné aux ministères et aux organismes publics (Office 2022b) et le second aux municipalités (Office 2022c).
- Les deux volets du guide ont été mis à jour en mai 2022. Un courriel de promotion de ces mises à jour a été transmis à toutes les organisations pour les inviter à les consulter.

Portrait des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées : des taux de production record

Indicateur 11

Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis qui ont produit un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

- Si, en 2019-2020, 97 % des organisations assujetties avaient produit un plan d'action annuel (Office 2021a), le tableau 3 permet d'observer que le taux global de production a poursuivi sa progression, passant de 98 % en 2020-2021 à 100 % en 2022-2023. En 2023-2024, ce taux est pratiquement identique (99 %).

Tableau 3

Nombre et proportion d'organisations assujetties à l'article 61.1 ayant produit un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, 2020-2021 à 2023-2024

Organisations	Assujetties à l'article 61.1	Assujetties qui ont produit un plan d'action		Non assujetties qui ont produit un plan d'action ¹
	n	n	%	n
2020-2021	184	181	98,4	1
2021-2022	190	189	99,5	1
2022-2023	192	192	100,0	1
2023-2024	194	193	99,5	1

1. Les plans d'action des organisations non assujetties sont exclus de l'analyse des données.

Respect des exigences de l'article 61.1 de la Loi

Indicateur 12

Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis qui ont rendu public leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Indicateur 13

Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis qui ont identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Indicateur 14

Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de municipalités assujettis qui ont produit un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

- L'article 61.1 de la *Loi* prévoit que les plans d'action annuels produits par les ministères, organismes publics et municipalités soient rendus public, qu'ils identifient des obstacles à l'intégration des personnes handicapées et décrivent les mesures réalisées au cours de l'année précédente (bilan).

Une proportion variable de plans d'action annuels rendus publics

- Le tableau 4 montre que la proportion d'organisations ayant rendu public leur plan d'action annuel a varié au cours de la période visée, passant de 95 % (171 organisations) en 2020-2021, à 87 % (164 organisations) en 2021-2022, à 82 % (157 organisations) en 2022-2023, puis à 91 % en 2023-2024 (175 organisations).
- Il est également permis d'observer que les établissements du RSSS rendent public leur plan d'action dans des proportions inférieures aux autres types d'organisations. En effet, en 2023-2024, 76 % des établissements du RSSS avaient rendu public leur plan d'action, comparativement à 91 % des ministères, 93 % des organismes publics et 95 % des municipalités.

Tableau 4

Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du RSSS et de municipalités assujettis qui ont rendu public leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2020-2021 à 2023-2024

	2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ministères	20	95,2	18	85,7	19	86,4	21	91,3
Organismes publics	63	100,0	65	98,5	57	85,1	62	92,5
Établissements du RSSS	24	88,9	21	72,4	19	65,5	22	75,9
Municipalités	64	91,4	60	82,2	62	83,8	70	94,6
Total	171	94,5	164	86,8	157	81,8	175	90,7

Des obstacles identifiés dans presque la totalité des plans d'action annuels

- En 2023-2024, 97 % des organisations ont identifié des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans leur plan d'action annuel, soit une proportion similaire aux années précédentes (tableau 5). Cela représente 117 ministères et organismes publics ainsi que 70 municipalités, pour un total de 187 organisations.

Tableau 5

Nombre et proportion d'organisations ayant identifié des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans leur plan d'action, 2020-2021 à 2023-2024

	2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ministères et organismes publics	110	99,1	112	96,6	114	96,6	117	98,3
<i>Ministères</i>	21	100,0	21	100,0	22	100,0	23	100,0
<i>Organismes publics</i>	62	98,4	64	97,0	65	97,0	66	98,5
<i>Établissements du RSSS</i>	27	100,0	27	93,1	27	93,1	26	96,6
Municipalités	65	92,9	68	93,2	71	95,9	70	94,6
Total	175	96,7	180	95,2	185	96,4	187	96,9

Presque toutes les organisations assujetties ont produit un bilan en 2023-2024

- Les données révèlent que la proportion d'organisation ayant produit un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine dans leur plan d'action annuel est en hausse, passant de 88 % en 2020-2021 à 98 % en 2023-2024 (tableau 6). En 2023-2024, cela représente 189 organisations ayant produit un bilan.
- Parmi les organisations assujetties, les ministères sont ceux qui produisent des bilans en plus faible proportion (91 %, c. 99 % des organismes publics, 100 % des établissements du RSSS et 99 % des municipalités).

Tableau 6

Nombre et proportion d'organisations ayant produit un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2020-2021 à 2023-2024

	2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ministères et organismes publics	96	86,5	105	90,5	113	95,8	116	97,5
<i>Ministères</i>	18	85,7	19	90,5	20	90,9	21	91,3
<i>Organismes publics</i>	55	87,3	59	89,4	64	95,5	66	98,5
<i>Établissements du RSSS</i>	23	85,2	27	93,1	29	100,0	29	100,0
Municipalités	64	91,4	70	95,9	73	98,6	73	98,6
Total	160	88,4	175	92,6	186	96,9	189	97,9

Mesures inscrites dans les plans d'actions annuels

Indicateur 15

Taux de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, selon le type d'organisations.

Indicateur 16

Nombre total de mesures planifiées dans les plans d'action, selon le type d'organisation.

Indicateur 17

Nombre moyen de mesures planifiées dans les plans d'action, selon le type d'organisation.

Indicateur 18

Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics et d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux assujettis dont la mission est liée à la participation sociale des personnes handicapées ayant inclus des mesures liées à celle-ci dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

- Selon l'article 61.1 de la *Loi*, le plan d'action annuel doit décrire les mesures envisagées pour l'année dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité de l'organisation.

Un taux de réalisation des mesures prévues en hausse

- Le tableau 7 démontre que le taux de réalisation des mesures prévues est en hausse, passant de 59 % en 2020-2021 à 68 % en 2022-2023. Ce taux varie cependant selon le type d'organisation. En effet, si le taux de réalisation des mesures prévues est de 79 % pour les ministères et de 77 % pour les organismes publics, il diminue à 66 % pour les municipalités et à 55 % pour les établissements du RSSS.

Tableau 7

Taux de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action, 2020-2021 à 2022-2023, selon le type d'organisation

	2020-2021 et 2020	2021-2022 et 2021	2022-2023 et 2022
	%		
Ministères	78,6	81,4	79,4
Organismes publics	73,8	76,3	76,7
Établissements du RSSS	39,7	55,0	55,2
Municipalités	53,1	59,5	65,5
Total	58,6	64,6	67,8

Une croissance du nombre de mesures inscrites dans les plans d'action depuis 2020

- Le tableau 8 permet d'observer une hausse du nombre total de mesures planifiées dans les plans d'action de 2020-2021 à 2023-2024, et ce, pour tous les types d'organisation, à l'exception des établissements du RSSS. En 2023-2024, un total de 5 846 mesures sont prévues dans les plans d'action annuels des organisations assujetties (comparativement à 5 731 en 2022-2023, 5 012 en 2021-2022 et 4 240 en 2020-2021).
- Les municipalités, en comparaison avec les autres types d'organisation, sont les organisations qui inscrivent le plus de mesures dans leurs plans d'action annuels. Pour chacune des années, elles sont responsables de plus de 50 % de l'ensemble des mesures inscrites. En 2023-2024, cela représente 3 007 mesures.
- Enfin, le nombre moyen de mesures planifiées dans les plans d'action est également en hausse de 2020-2021 à 2023-2024, passant de 23,4 mesures en 2020-2021 à 30,3 mesures en 2023-2024.

Tableau 8

Nombre et nombre moyen de mesures inscrites dans les plans d'action annuels, par type d'organisation, 2020 à 2024

	2020-2021 et 2020	2021-2022 et 2021	2022-2023 et 2022	2023-2024 et 2023
	n			
Ministères et organismes publics	1 873	2 309	2 778	2 839
Ministères	457	448	493	543
Organismes publics	941	1 155	1 408	1 505
Établissements du RSSS	475	706	877	791
Municipalités	941	1 155	1 408	1 505
Total				
Nombre total de mesures inscrites	4 240	5 012	5 731	5 846
Nombre moyen de mesures	23,4	26,5	29,8	30,3

Plus de 80 % des ministères et organismes publics dont la mission est liée à la participation sociale des personnes handicapées ont inscrit des mesures liées à leur mission en 2023-2024

- Les données montrent une hausse de 20 points de pourcentage, entre 2020-2021 et 2023-2024, de la proportion de ministères et d'organismes publics dont la mission est liée à la participation sociale des personnes handicapées qui planifient des mesures liées à leur mission (tableau 9). Une légère baisse est cependant observée en 2023-2024. Ainsi, en 2023-2024, 78 organisations (83 %) avaient prévu des mesures liées à leur mission (comparativement à 79 en 2022-2023 (86 %), 60 en 2021-2022 (66 %) et 55 en 2020-2021 (63 %)).

Tableau 9

Nombre et proportion de ministères et organismes publics dont la mission est liée à la participation sociale des personnes handicapées ayant prévu des mesures liées à leur mission, 2020-2021 à 2023-2024

	n	%
2020-2021	55	63,2
2021-2022	60	65,9
2022-2023	79	85,9
2023-2024	78	83,0

- Les ministères et organismes publics dont la mission est liée à la participation sociale des personnes handicapées ont prévu 424 mesures liées à leur mission dans leur plan d'action en 2023-2024, représentant une moyenne de 4,5 mesures liées à la mission par plan d'action et constituant 18 % du nombre total de mesures des plans d'action (données non présentées).

Analyse de la qualité des plans d'action

Indicateur 19

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

- L'Office a développé, en 2016, un indice de la qualité des plans d'action annuels. Selon cet indice, un plan d'action est considéré de qualité lorsqu'il :
 - Respecte la *Loi*;
 - Comporte un bilan de qualité;
 - Se conforme au Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées;
 - Contient des mesures nombreuses, diversifiées et pertinentes;
 - Vise l'atteinte des objectifs de la politique À part entière;
 - Tient compte de l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.
- Cet indice varie de 0 à 100. Afin d'en faciliter l'interprétation, les scores obtenus sont regroupés en 5 catégories. Ainsi, un plan d'action ayant un score de 80 ou plus est considéré comme excellent; de 70 à moins de 80, très bon; de 60 à moins de 70, bon; de 40 à moins de 60, moyen; et de moins de 40, passable.

Plus de 9 plans d'action sur 10 sont de bonne, de très bonne et d'excellente qualité

- Le tableau 10 permet d'observer qu'en 2023-2024, la qualité des plans d'action continue de s'améliorer. En effet, 91 % (c. 75 % en 2020-2021) des plans d'action produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités sont de bonne (19 %), très bonne (43 %) ou d'excellente qualité (29 %).
- Ainsi, la proportion de plans d'action d'excellente qualité est en hausse constante, passant de 18 % en 2020-2021 à 29 % en 2023-2024. Inversement, la proportion de plans d'action de qualité passable a diminué, atteignant 0 % en 2023-2024.

Tableau 10

Répartition des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits selon l'échelle de l'indice de qualité des plans d'action, 2020-2021 à 2023-2024

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Catégories de l'indice de qualité des plans d'action	%			
Passable	4,4	1,1	1,0	0,0
Moyenne	21,0	22,8	8,3	9,3
Bonne	32,0	23,8	21,9	19,2
Très bonne	24,9	35,4	43,2	42,5
Excellente	17,7	16,9	25,5	29,0

Consultation des personnes handicapées ou de leurs représentantes et représentants

Indicateur 20

Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des municipalités assujettis ayant consulté des personnes handicapées ou leurs représentantes et représentants lors de l'élaboration de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

- L'Office suggère aux organisations de consulter des personnes handicapées ou leurs représentantes et représentants pour élaborer et mettre en œuvre leur plan d'action annuel. Cette consultation contribue à l'identification des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées ainsi que de mesures pertinentes pour réduire ceux-ci.

La proportion d’organisations ayant consulté des personnes handicapées ou leurs représentantes et représentants pour leur plan d’action est en augmentation depuis 2020-2021

- Le tableau 11 démontre que la proportion des organisations qui ont indiqué avoir consulté des personnes handicapées ou leurs représentantes et représentants est en augmentation constante, passant de 72 % (131 organisations) en 2020-2021 à 86 % (166 organisations) en 2023-2024.
- La proportion des ministères, des organismes publics, des établissements du RSSS et des municipalités ayant indiqué avoir tenu des consultations varie selon le type d’organisations. Toutes années confondues, la proportion d’organisations ayant fait cette mention est plus élevée pour les établissements du RSSS que pour les autres types d’organisations.

Tableau 11
Nombre et proportion d’organisations ayant mentionné dans leur plan d’action que des personnes handicapées ou leurs représentants ont été consultés lors de son élaboration, par types d’organisation, 2020-2021 à 2023-2024

	2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ministères et organismes publics	77	69,4	85	73,3	100	84,7	100	84,0
Ministères	14	66,7	17	81,0	17	77,3	19	82,6
Organismes publics	41	65,1	43	65,2	55	82,1	54	80,6
Établissements du RSSS	22	81,5	25	86,2	28	96,6	27	93,1
Municipalités	54	77,1	57	78,1	59	79,7	66	89,2
Total	131	72,4	142	75,1	159	82,8	166	86,0

Source : Office, Bilan annuel À part entière, 2020-2021, 2021-2022, 2022-2023, 2023-2024.
 Compilation : Office, 2024.

Sensibilisation des municipalités non assujetties

Indicateur 21

Mise en œuvre de l’engagement 11 « Sensibiliser les municipalités non assujetties à la production d’un plan d’action annuel à l’égard des personnes handicapées et leur offrir du soutien-conseil » du plan d’engagements Une action gouvernementale concertée à l’égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière.

- Dans le Plan d’engagements, l’Office s’est engagé, avec la collaboration du ministère des Affaires municipales et de l’Habitation (MAMH), « à sensibiliser les municipalités non assujetties à la production d’un plan d’action annuel à l’égard des personnes handicapées et à leur offrir du soutien-conseil » (engagement 11) (Office 2021a). Depuis, la mise en œuvre de l’engagement 11 a fait l’objet de trois bilans (Office 2023a, Office 2024a, Office 2025).

Un engagement de l'Office en voie de réalisation avec la collaboration de plusieurs partenaires

- Afin de mettre en œuvre l'engagement 11, l'Office, en concertation avec le MAMH, le Secrétariat aux aînés et Espace MUNI, a élaboré, en 2022, une stratégie de mobilisation des municipalités non assujetties à l'article 61.1. Par celle-ci, l'Office souhaite sensibiliser les municipalités non assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'importance d'agir pour accroître la participation sociale des personnes handicapées sur leur territoire.
- L'Office a réalisé un sondage auprès de ces municipalités en 2023-2024 afin de mieux connaître leur réalité et leurs besoins en vue de peaufiner sa stratégie de mobilisation et de développer son offre de soutien-conseil à leur intention. Il a consulté divers partenaires afin d'assurer la pertinence et la qualité des outils proposés, dont la Fédération québécoise des municipalités. Il a d'ailleurs signé avec celle-ci une entente de partenariat visant à bonifier le soutien-conseil offert aux municipalités désireuses d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.
- Un plan de communication a été élaboré en 2023-2024 pour planifier la transmission des différents outils aux municipalités non assujetties à l'article 61.1 afin qu'elles améliorent leur infrastructure et leur offre de services aux personnes handicapées. Le plan de communication prévoit la transmission des outils à des moments clés de l'année 2024-2025 sous le thème « Agir pour les personnes handicapées, c'est plus simple que vous ne le pensez! ». Le premier envoi est prévu en avril 2024 et le dernier en février 2025.
- L'Office a aussi œuvré avec le Secrétariat aux aînés à sensibiliser les municipalités Amies des Aînés afin qu'elles adoptent une approche inclusive lors de leurs demandes de subventions dans le cadre du Programme d'infrastructures municipales pour les aînés (PRIMA). Cette collaboration permet à l'Office l'opportunité de participer à un webinaire annuel destiné aux municipalités désirant soumettre une demande d'aide financière au PRIMA. L'Office y présente l'approche inclusive et ce qu'elle prévoit pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans des projets d'infrastructures.
- La collaboration entre l'Office, le Secrétariat aux aînés et le MAMH a également conduit à la mise en ligne de la page *Projets d'aménagement d'espaces publics extérieurs accessibles*. Il a diffusé des messages de sensibilisation faisant la promotion de la page Web à l'intention des municipalités non assujetties à l'article 61.1.

Actions à venir

- Le début de l'exercice 2024-2025 fut marqué par le cheminement du Projet de loi n° 57, *Loi édictant la Loi visant à protéger les élus et à favoriser l'exercice sans entraves de leurs fonctions et modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal* (Projet de loi n° 57), déposé pour étude à l'Assemblée nationale du Québec le 10 avril 2024 et adopté le 6 juin 2024.
- Ce projet de loi modifie diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal, dont le seuil d'assujettissement des municipalités ayant l'obligation d'adopter un plan d'action annuel qui est revu à la baisse. Cette baisse du seuil d'assujettissement des municipalités constitue la réponse à l'engagement 1 du Plan d'engagements par lequel le MAMH promettait, avec la collaboration de l'Office, de :
« proposer une modification législative visant l'abaissement du seuil d'assujettissement des municipalités 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* » (Office 2021c).
- Ainsi, le seuil d'assujettissement passe de 15 000 à 10 000 habitants. Cela a pour effet d'assujettir 35 municipalités supplémentaires à l'article 61.1 : le nombre total de municipalités assujetties est désormais 112. Ces dernières ont jusqu'au 31 décembre 2025 pour produire leur premier plan d'action annuel. En 2024-2025, l'Office accompagnera les municipalités nouvellement assujetties dans leurs démarches de production de leur premier plan d'action.
- L'Office mettra en œuvre sa stratégie de mobilisation et son offre de soutien-conseil à l'intention des municipalités non assujetties, ce qui représente plus d'un millier de municipalités. Le déploiement du plan de communication inhérent à la stratégie se poursuivra jusqu'en février 2025.
- De plus, en 2024-2025, l'Office amorcera la création d'une infolettre qui réunira différentes informations sur des sujets liés au plan d'action annuel. La première édition de l'infolettre est prévue pour juin 2025.
- L'Office continuera de mener en continu toutes ses activités d'information, de formation et ses interventions de soutien-conseil. Il poursuivra également les rappels aux organisations dont le plan d'action n'est pas adopté ou rendu public afin qu'elles se conforment à la *Loi* ainsi que son offre de formations sur mesure lorsque demandé par les organisations.
- Enfin, dans le cadre de son Plan stratégique 2024-2028, l'Office intensifiera ses actions visant à inciter les organisations à consulter les personnes handicapées ou leur représentant (Office 2024d).

ARTICLE 61.2

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

Contexte

- Cette disposition de la *Loi*, communément appelée « clause d'impact », confère l'obligation aux ministères et organismes publics de consulter le ministre responsable de la *Loi* lors de l'élaboration de toute mesure prévue par une loi ou un règlement susceptible d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées. Ainsi, le ministre responsable de la *Loi* a pour mandat d'éclairer le gouvernement et de soutenir ses différentes instances en cette matière.
- De plus, l'Office peut exercer son devoir de conseil et de recommandation auprès du ministre sur toute matière susceptible d'avoir une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées. La *Loi* confère ce devoir de conseil à l'Office dans l'article 25 a.1) qui se libelle comme suit :

« ... conseiller le ministre, le gouvernement, ses ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées, analyser et évaluer les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts et formuler toutes les recommandations qu'il estime appropriées ».
- Cette disposition de la *Loi* confère à l'Office un pouvoir d'initiative qu'il peut mettre à profit en donnant son avis au ministre responsable de la *Loi*, en le soutenant dans l'application de la clause d'impact dans le cadre d'initiatives publiques et en l'informant de façon continue sur les initiatives susceptibles d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées et pouvant nécessiter son application.
- L'Office peut également donner son avis aux autres ministères et organismes publics, notamment lors de l'élaboration ou lors de la révision de leurs lois et règlements.
- La clause d'impact vise aussi à encourager les ministères et les organismes publics à agir de manière proactive dès l'élaboration et la conception des lois, politiques, programmes, services et règlements. À ce sujet, la politique À part entière (Office 2009) mentionne que :

« Tous les organismes devraient s'assurer, au moment de la conception de leurs lois, leurs politiques, leurs programmes et leurs services, des conditions permettant aux personnes handicapées d'y avoir pleinement accès. [...] Il faut prendre en compte, de façon systématique, les besoins et les caractéristiques des personnes handicapées et de leur famille au moment de concevoir les lois, les politiques, les programmes et les services à portée générale ».

Résultats

- Cette section aborde les résultats liés au soutien que l'Office a offert au ministre responsable de la *Loi* ainsi qu'aux ministères et organismes publics pour l'application de la clause d'impact. Elle présente aussi les outils développés et diffusés par l'Office.

Soutien au ministre

Indicateur 22

Soutien au ministre dans l'application de l'article 61.2 de la *Loi*.

- L'Office soutient le ministre dans l'application de l'article 61.2 de la *Loi*, notamment, en l'informant sur les initiatives publiques pouvant requérir une application éventuelle de la clause d'impact et en lui suggérant différentes interventions.

La clause d'impact appliquée à 16 reprises par l'Office de 2020 à 2024

- Au cours de la période 2020-2021 à 2023-2024, la clause d'impact a été appliquée à 16 reprises par l'Office par l'entremise de courriers ministériels transmis au ministre responsable de la *Loi* pour le soutenir dans l'application de la clause d'impact (données non présentées).
- L'Office a également suggéré différentes interventions au ministre responsable de la *Loi* afin qu'il puisse sensibiliser ses collègues ministres à l'importance de la clause d'impact sur les personnes handicapées.
- L'Office a établi et transmis périodiquement au ministre responsable de la *Loi* une liste des initiatives publiques, pour lesquelles il disposait de l'information, devant requérir une application éventuelle de la clause d'impact.

Soutien-conseil aux ministères et organismes publics et outils développés

Indicateur 23

Nombre de ministères et d'organismes publics ayant bénéficié du soutien-conseil de l'Office.

Indicateur 24

Outils développés et diffusés par l'Office auprès des personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui leur sont associées.

- L'Office fournit un soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics qui en font la demande, notamment en formulant son avis lors de l'élaboration ou lors de la révision de leurs lois, règlements, politiques, stratégies, plans d'action, décrets, programmes ou autres mesures qui en découlent.

- L'Office outille également les personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales leur sont associées, pour qu'elles soient en mesure d'anticiper et d'évaluer les impacts possibles sur la participation sociale des personnes handicapées.

Soutien-conseil fourni à 11 ministères et organismes publics dans le cadre de 22 interventions

- Entre 2020-2021 et 2023-2024, 11 ministères et organismes publics distincts ont bénéficié du soutien-conseil de l'Office afin de favoriser l'application de la clause d'impact (donnée non présentée). Au total, l'Office a réalisé 22 interventions auprès de ces ministères et organismes publics (donnée non présentée).
- Le ministre responsable de la *Loi* peut cependant être consulté sans que l'Office n'ait été sollicité pour son soutien-conseil par le ministère ou l'organisme public. Il est donc possible que le nombre de fois où le ministre responsable de la *Loi* a été consulté soit supérieur au nombre de fois où l'Office l'a soutenu.
- De plus, considérant que le ministre responsable de la *Loi* est également ministre responsable des services sociaux, il apparaît que l'Office est moins sollicité dans le cadre de la clause d'impact pour des mesures relevant de ce ministère.

Une diffusion ciblée des outils existants

- Depuis leur première édition en 2016, deux outils sont disponibles sur le site Web de l'Office : le Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées et son aide-mémoire, révisés en 2019. L'Office en fait régulièrement la promotion.
- Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2024, l'Office a notamment :
 - Bonifié la trousse de bienvenue sur l'élaboration d'un plan d'action annuel, comportant une autoformation qui présente l'application de la clause d'impact. Cette trousse est destinée aux coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables du plan d'action annuel de leur organisation et vise à les soutenir dans l'exercice de leurs responsabilités.
 - Publié, en septembre 2023, un article dans le cyberbulletin de l'Office l'Express-O (volume 17, numéro 4) pour réitérer l'importance de ce mécanisme indispensable pour la participation sociale des personnes handicapées qu'est l'application de la clause d'impact.
 - Diffusé différents messages à l'automne 2023, dans la même perspective, s'adressant à des publics précis des ministères et organismes publics : sous-ministres, dirigeantes et dirigeants, directrices et directeurs des affaires juridiques, coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables des plans d'action à l'égard des personnes handicapées.
 - Inséré un paragraphe sur l'application de la clause d'impact dans les lettres de rétroaction adressées aux sous-ministres des ministères et aux dirigeants des organismes publics, transmises à la suite de l'analyse de leurs plans d'action à l'égard des personnes handicapées, lorsqu'approprié.

Actions à venir

- Au cours des prochaines années, l'Office continuera de réitérer aux ministères et organismes publics l'obligation de consulter le ministre responsable de la *Loi* lors de l'élaboration de toute mesure prévue par une loi ou un règlement susceptible d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées.
- Afin de poursuivre la mise en œuvre de l'article 61.2, l'Office soutiendra en permanence le ministre responsable de la *Loi* dans l'application de la clause d'impact dans le cadre des initiatives publiques dont il a connaissance et l'informerait régulièrement des initiatives ayant un impact significatif sur les personnes handicapées et pouvant requérir son application.
- L'Office poursuivra aussi le soutien-conseil aux ministères et organismes publics qui en font la demande lors de l'application de la clause d'impact, par exemple lors de la révision de leurs lois, politiques et programmes. Des travaux plus particuliers pourront d'ailleurs être menés, avec le MSSS, afin d'explorer comment l'Office pourrait être consulté dans le cadre de l'élaboration de mesures qui concernent déjà le ministre responsable de la *Loi* à titre de ministre responsable des services sociaux.
- La présentation des dispositions de la *Loi*, dont l'article 61.2, se poursuivront lors des séances de formation annuelles sur l'élaboration des plans d'action annuels offertes aux coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables des plans d'action à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*.

ARTICLE 61.3

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

Contexte

- L'approvisionnement accessible consiste à acheter ou à louer des biens et des services qui tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées.
- L'achat ou la location de biens et de services accessibles sont considérés comme des moyens concrets pour aménager des environnements accessibles à tous. Cela peut inclure l'achat de matériel de bureau qui tient compte des incapacités des employés ou encore, l'achat de mobiliers urbains accessibles pour les infrastructures destinées au grand public, telles que les parcs, les aires de repos et d'attente, les piscines municipales et les abris d'autobus.
- Cette disposition de la *Loi* à laquelle tous les ministères, organismes publics et municipalités, y compris les municipalités régionales de comté (MRC), sont assujettis amène également les organisations publiques à se doter de politiques, de directives et de procédures qui favorisent l'achat ou la location de biens et de services accessibles aux personnes handicapées.

Résultats

- Les résultats présentent les interventions réalisées par l'Office en lien avec l'approvisionnement accessible et font état des éléments que les ministères, organismes publics et municipalités intègrent dans leurs plans d'action annuels en cette matière.

Interventions réalisées par l'Office

Indicateur 25

Nombre et types d'interventions réalisées par l'Office.

- Afin d'accroître l'accessibilité aux biens et services offerts aux personnes handicapées par les organisations assujetties, l'Office a produit au fil des années différents outils leur étant destinés et réalise annuellement des interventions et activités de diverses natures auprès de celles-ci.

Des outils essentiels pour l’approvisionnement accessible

- De façon continue, le soutien-conseil de l’Office aux organisations assujetties à l’élaboration d’un plan d’action annuel s’amorce par la transmission de la trousse de bienvenue à toutes nouvelles coordonnatrices et tous nouveaux coordonnateurs des services aux personnes handicapées et nouveaux responsables du plan d’action.
- La trousse contient les liens vers six outils produits par l’Office pouvant aider les organisations dans leurs processus d’approvisionnement accessible :
 - Guide d’accompagnement mobilier urbain.
 - Guide d’accompagnement – volet équipements de bureau.
 - Informations générales sur cette obligation de la *Loi* : Article 61.3 – Approvisionnement – Office des personnes handicapées du Québec (gouv.qc.ca).
 - Fiche d’information sur l’approvisionnement accessible aux personnes handicapées : Qu’est-ce que l’approvisionnement accessible aux personnes handicapées ? (gouv.qc.ca).
 - Bulletin d’information L’Approvisionnement accessible (différents numéros) : L’Approvisionnement accessible – Office des personnes handicapées du Québec (gouv.qc.ca).
 - Recueil Vers des parcours sans obstacle : éléments à considérer pour favoriser l’accessibilité des espaces publics extérieurs : Pour trouver les principaux éléments à prendre en considération pour aménager des parcours sans obstacle.
- La formation offerte annuellement sur l’élaboration d’un plan d’action à l’égard des personnes handicapées aux nouvelles coordonnatrices et nouveaux coordonnateurs des services aux personnes handicapées ainsi qu’aux nouveaux responsables du plan d’action contient également des éléments liés à l’article 61.3.

Un soutien-conseil et des rétroactions qui tiennent compte de l’approvisionnement accessible

- Des idées de mesures en approvisionnement accessible sont régulièrement suggérées de vive voix lors des rencontres téléphoniques de rétroaction :
 - Lorsque le plan d’action manque de mesures en approvisionnement accessible;
 - Pour s’assurer de la compréhension liée aux obligations de l’article 61.3;
 - À la demande de l’organisation assujettie.
- De plus, lorsqu’il n’y a ni mesure ni engagement clair pour donner suite à cette disposition de la *Loi* dans le plan d’action, il en est fait mention dans la lettre transmise aux autorités de l’organisation.
- D’ailleurs, des suggestions de mesures en lien avec l’approvisionnement en biens et en services accessibles sont systématiquement inscrites dans les lettres de rétroaction lorsque le plan d’action ne présente pas de mesures liées à cet élément.

Une stratégie pour l'amélioration du soutien en matière d'approvisionnement accessible

- En octobre 2021, l'Office adoptait une Stratégie visant l'amélioration du soutien offert aux ministères, organismes et municipalités en matière d'approvisionnement accessible (Stratégie en matière d'approvisionnement accessible). Trois fiches-soutien destinées au personnel de l'Office ont découlé de cette stratégie interne :
 - Qu'est-ce que l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées ?
 - Pour l'acquisition de biens et de services accessibles, le rôle du Centre d'acquisitions gouvernementales;
 - Comment intégrer des mesures en lien avec l'approvisionnement accessible aux plans d'action annuels.
- Ces fiches ont subséquemment guidé la mise à jour de la Stratégie en matière d'approvisionnement accessible, révisée en mars 2023.

Les mesures liées à l'approvisionnement accessible dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics et des municipalités

Indicateur 26

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

Indicateur 27

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

- Les ministères, les organismes publics et les municipalités assujettis à la production d'un plan d'action annuel doivent tenir compte de l'approvisionnement accessible dans leur plan d'action et à y prévoir des mesures en la matière, et ce, depuis la prise du décret 655-2021.

Une croissance constante des organisations qui tiennent compte de l’approvisionnement accessible

- Le nombre et la proportion de ministères, d’organismes publics et de municipalités ayant produit un plan d’action qui prend en considération l’approvisionnement accessible est en croissance constante depuis 2020-2021 (tableau 12), passant de 164 organisations assujetties en 2020-2021 à 184 en 2023-2024, soit 91 % des organisations assujetties en 2020-2021 et 95 % de celles-ci en 2023-2024.
- Cette croissance peut être observée pour tous les types d’organisation, à l’exception des ministères pour qui le nombre est demeuré similaire et la proportion a diminué (95 % en 2020-2021 c. 87 % en 2023-2024).

Tableau 12

Organisations assujetties à l’article 61.1 de la Loi ayant tenu compte de l’approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d’action annuel à l’égard des personnes handicapées, 2020-2021 à 2023-2024

	2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ministères et organismes publics	101	91,0	106	91,4	108	91,5	112	94,1
<i>Ministères</i>	20	95,2	20	95,2	19	86,4	20	87,0
<i>Organismes publics</i>	58	92,1	60	90,9	62	92,5	66	98,5
<i>Établissements du RSSS</i>	23	85,2	26	89,7	26	89,7	27	93,1
Municipalités	63	90,0	68	93,2	72	97,3	71	95,9
Total	164	90,6	174	92,1	179	93,2	184	95,3

Une hausse du nombre de mesures réalisées et partiellement réalisées liées à l’approvisionnement accessible

- Le nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées en lien avec l’approvisionnement accessible a connu une hausse notable entre 2020-2021 et 2022-2023 (tableau 13). En effet, les organisations assujetties ont réalisé ou partiellement réalisé 209 mesures en 2020-2021 et 314 mesures en 2022-2023 : ce qui représente une hausse de 105 mesures en 2022-2023.

Tableau 13

Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées sur l’approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées, bilans des plans d’action annuels à l’égard des personnes handicapées 2020-2021 à 2023-2024

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	n		
Ministères et organismes publics	102	116	142
<i>Ministères</i>	18	19	25
<i>Organismes publics</i>	54	61	73
<i>Établissements du RSSS</i>	30	36	44
Municipalités	107	128	172
Total	209	244	314

Actions à venir

- L’Office prévoit finaliser et administrer un sondage visant à connaître les besoins des ministères, des organismes publics et des municipalités en matière d’approvisionnement accessible. Ce sondage est prévu dans la mise à jour de sa Stratégie en matière d’approvisionnement accessible.

ARTICLE 61.4

« Les ministères et les organismes publics nomment, au plus tard le 17 décembre 2005, un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de leur entité respective et transmettent ses coordonnées à l'Office. Ce coordonnateur peut être la même personne que le délégué ou le répondant visé à l'article 61.1 ou à l'article 7 ».

Contexte

- Dans son organisation, la coordonnatrice ou le coordonnateur de services aux personnes handicapées est la personne-ressource pour toute question concernant une ou plusieurs personnes handicapées. De plus, cette personne doit poser des gestes concrets visant à favoriser la mise en œuvre des responsabilités de son organisation en matière de participation sociale des personnes handicapées, notamment à l'égard des lois et des politiques en la matière. Pour les organisations qui sont aussi assujetties à produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, elle en est souvent responsable du plan d'action annuel pour son organisation, mais dans certains ministères et organismes publics, une autre personne est nommée pour assumer cette responsabilité.
- Il incombe aux ministères et organismes publics de nommer une coordonnatrice ou un coordonnateur de services aux personnes handicapées et de transmettre ses coordonnées à l'Office. Les coordonnées doivent être mises à jour lors d'un changement de coordonnatrice ou de coordonnateur.
- La liste des organisations assujetties à l'article 61.4 est établie annuellement par l'Office.
- Les municipalités ne sont pas assujetties à l'article 61.4. Néanmoins, les municipalités assujetties à l'article 61.1 nomment généralement un responsable du plan d'action annuel, bien que cela ne soit pas prescrit par la *Loi*.

Résultats

- Les résultats dressent un portrait des organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel qui ont une coordonnatrice ou un coordonnateur de services aux personnes handicapées ou un responsable de plan d'action, ainsi que leur taux de roulement entre 2020-2021 et 2023-2024.

Nomination d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées ou d'un responsable de plan d'action

Indicateur 28

Nombre et proportion de ministères, d'organismes publics et de municipalités assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ayant un coordonnateur ou une coordonnatrice des services en date du 31 mars 2024 ou un(e) responsable du plan d'action annuel aux personnes handicapées en date du 31 décembre 2023.

Indicateur 29

Taux de roulement des coordonnateurs et des coordonnatrices de services aux personnes handicapées ou des responsables du plan d'action annuel pour les ministères, les organismes publics et les municipalités assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, pour l'année 2023 ou 2023-2024.

Entre 2020-2021 et 2023-2024, l'Office a :

- Établi annuellement la liste des organisations assujetties à l'article 61.4;
- Effectué la mise à jour des coordonnées lors de tout changement de coordonnatrice ou coordonnateur des services aux personnes handicapées ou de responsable du plan d'action.

Une disposition de la *Loi* largement respectée

- En date du 31 mars 2024, parmi les 119 ministères et organismes publics assujettis à la production d'un plan d'action annuel, 118 avaient une coordonnatrice ou un coordonnateur de services aux personnes handicapées, soit une proportion de 99 % (données non présentées).
- En date du 31 décembre 2023, parmi les 75 municipalités assujetties à la production d'un plan d'action annuel, 71 avaient une ou un responsable du plan d'action annuel, soit une proportion de 95 % (données non présentées).

Le taux de roulement des coordonnatrices et des coordonnateurs de services aux personnes handicapées ou des responsables du plan d'action annuel

- Au cours de l'année 2023-2024, parmi les 119 ministères et organismes publics assujettis à la production d'un plan d'action annuel, 19 ont changé au moins une fois de coordonnatrice ou de coordonnateur de services aux personnes handicapées ou de responsable du plan d'action, ce qui représente 16 % d'entre eux (données non présentées).
- Au cours de l'année 2023, parmi les 75 municipalités assujetties à la production d'un plan d'action annuel, 17 ont changé au moins une fois de responsable du plan d'action, ce qui représente 23 % d'entre elles (données non présentées).

Actions à venir

- L'Office poursuivra en continu :
 - L'établissement annuel de la liste des organisations assujetties à l'article 61.4;
 - La mise à jour des coordonnées lors d'un changement de coordonnatrice ou coordonnateur des services aux personnes handicapées ou de responsable du plan d'action.

ARTICLE 63

« Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale doit favoriser l'intégration au marché du travail des personnes handicapées par l'élaboration, la coordination, le suivi et l'évaluation d'une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi de ces personnes et par la mise en place d'objectifs de résultats. Ces objectifs doivent avoir été élaborés en collaboration avec les milieux patronaux et syndicaux ».

Contexte

- L'article 63 prévoit que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) mette en place une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées qui inclut des objectifs de résultats, élaborés en collaboration avec les milieux patronaux et syndicaux. Il doit également assurer un suivi de la mise en œuvre de la stratégie et évaluer les effets de celle-ci.
- De plus, la disposition prévoit que le MESS coordonne l'ensemble des travaux et que l'Office ainsi que les ministères et organismes publics exerçant des responsabilités pouvant contribuer à la participation des personnes handicapées au marché du travail y soient associés.
- La première Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (Stratégie) 2009-2013 incluait 61 mesures. Un bilan présentant l'état de réalisation des mesures, les investissements consentis et les résultats obtenus a été publié en 2013 et des travaux d'élaboration d'une seconde stratégie ont été entrepris par le MESS ainsi que différents ministères et organismes publics, dont l'Office.
- Lancée en juin 2019, la seconde Stratégie (2019-2024) comprend trois enjeux, trois principes et quatre orientations stratégiques qui se déclinent en différents axes (MESS 2019). La Stratégie comporte 33 mesures autour desquelles s'articule l'intervention gouvernementale en matière d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées.
- Par ces mesures, la Stratégie 2019-2024 cherche à :
 - Accroître l'autonomie professionnelle des personnes handicapées;
 - Favoriser l'embauche des personnes handicapées par les employeurs;
 - Assurer un meilleur continuum de services aux personnes handicapées en fonction de leur projet socioprofessionnel;
 - Documenter les problématiques liées à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées.

Résultats

- Au cours de la période visée, le MESS a publié deux rapports à propos de la Stratégie 2019-2024 : un sur la mise en œuvre de la Stratégie à mi-parcours et un sur la mise en œuvre et la gouvernance de la Stratégie.

Rapports du MESS sur la mise en œuvre de la Stratégie et sa gouvernance

Indicateur 30

Mise en œuvre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024.

- Le Bilan de mi-parcours de la mise en œuvre de la Stratégie (Bilan de mi-parcours) publié par le MESS en 2022 donne une vue d'ensemble du déploiement des 33 mesures de la Stratégie, incluant certains de leurs résultats préliminaires et l'état d'avancement de leurs travaux (MESS 2022). Il fait également état de l'évolution de cinq indicateurs de résultats sur les huit indicateurs retenus dans la Stratégie.
- Le rapport d'évaluation de la Stratégie (Rapport d'évaluation) (MESS 2024) examine, quant à lui, la situation en mars 2023 et s'attarde à trois enjeux :
 - L'efficacité opérationnelle de la Stratégie;
 - L'efficacité de la gouvernance;
 - La pertinence de la Stratégie.

Une stratégie à mi-parcours dont la mise en œuvre progresse

- Au 31 mars 2022, « 26 des 33 mesures de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024 sont à un état d'avancement estimé à 50 % ou plus (MESS 2022 : 1).
- À cette date, trois mesures sur 33 sont complétées et le MESS (MESS 2022 : 4) estime que :
 - 21 mesures sont « en contrôle », c'est-à-dire qu'elles respectent les échéanciers et qu'il est prévu qu'elles atteignent leurs cibles;
 - 8 sont « à surveiller » parce que leur « mise en œuvre accus[e] un retard mineur selon les échéanciers », bien qu'il soit aussi prévu qu'elles atteignent leurs cibles;
 - Une mesure est « en difficulté », car sa mise en œuvre accuse un retard majeur selon les échéanciers et « le risque est élevé de voir compromise, en totalité ou en partie, la réalisation de la mesure ».

- En matière d'intégration au marché du travail, l'état d'évolution de cinq indicateurs sur les huit retenus dans la Stratégie (MESS 2022 : 6) indique entre autres que :
 - La proportion des personnes handicapées ayant participé à une mesure des services publics d'emploi du MESS et qui sont en emploi 12 semaines après la fin de leur participation a connu une croissance de 2018-2019 (52,2 %) à 2021-2022 (56,6 %);
 - Entre mars 2018 et mars 2021, la proportion de personnes handicapées qui occupent un emploi régulier dans la fonction publique du Québec sur l'effectif régulier total (1,4 %) n'a pas évolué.
- Le MESS tire deux grandes conclusions dans son Bilan de mi-parcours :
 - Les ministères et organismes publics engagés dans la SNPH 2019-2024 « sont plus que jamais mobilisés [...] à faire la différence pour favoriser l'emploi des personnes handicapées et leur maintien sur le marché du travail. » (MESS 2022 : 9);
 - En 2022, la mise en œuvre de la Stratégie « va bon train et [...] les mesures élaborées se déploient progressivement » (MESS 2022 : 9).

Plusieurs défis de mise en œuvre et de gouvernance de la Stratégie 2019-2024

- L'évaluation de la mise en œuvre et gouvernance de la Stratégie constitue une mesure en soi de la Stratégie (mesure 33) (MESS 2019). Publié en 2024, le Rapport d'évaluation (MESS 2024) examine la situation en mars 2023 et s'attarde à trois enjeux :
 - L'efficacité opérationnelle de la Stratégie;
 - L'efficacité de la gouvernance;
 - La pertinence de la Stratégie.
- L'analyse de l'efficacité opérationnelle illustre, d'une part, que les mesures « de plus petites ampleur et moins complexes sur le plan de la mise en œuvre semblent sur la bonne voie pour être réalisées » (MESS 2024 : 13). D'autre part, l'analyse estime qu'il est impossible de savoir si les mesures plus complexes seront entièrement réalisées et si elles aboutiront aux résultats anticipés.
- En plus de la pandémie de Covid-19, la rareté de main-d'œuvre, le caractère décentralisé des réseaux de services publics, les ressources limitées ainsi que les règles sur les échanges de données entre organisations sont notamment évoquées pour justifier les retards et reports d'échéance.
- Malgré les divers défis de collaboration interorganisationnelle, l'évaluation fait état d'une motivation des organisations à contribuer à l'avancement des politiques pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. « Cette volonté n'est toutefois pas nécessairement appuyée par une implication étroite de leurs gestionnaires immédiats dans la concertation. » (MESS 2024 : 13).
- Le dépôt d'un rapport d'audit de performance du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale, en novembre 2020, a aussi contribué à réorienter la réalisation de certaines mesures (VGQ 2020). Intitulé *Intégration et maintien en emploi des jeunes personnes handicapées*, ce rapport adressait 9 recommandations aux quatre entités auditées : le ministère de l'Éducation, le MSSS, le MESS et l'Office.

- Selon le MESS, dans son rapport d'évaluation, l'efficacité de la gouvernance de la Stratégie est surtout fragilisée par :
 - La structure de gouvernance;
 - La mécompréhension des rôles de chacun;
 - La circulation inadéquate de l'information.
- Toujours selon le rapport d'évaluation, bien qu'essentielle, la mobilisation et l'engagement des ministères et organismes publics ne suffisent pas à atteindre les objectifs en matière de concertation et de continuum entre leurs services. Au regard des cinq dimensions proposées par le SCT pour évaluer la gouvernance en contexte interministériel, le rapport estime que l'évaluation finale de l'efficacité de la gouvernance pourrait ne pas être à la hauteur des attentes.
- La pertinence de la Stratégie et de celle de nombre de ses mesures reposent en grande partie sur l'amélioration durable du continuum interministériel de services. Pour y arriver, le rapport d'évaluation souligne que des efforts et des ressources supplémentaires seraient nécessaires.
- Le MESS conclut qu'il est tôt pour tirer des conclusions au sujet de la mise en œuvre et de la gouvernance de la Stratégie, celle-ci n'étant pas finalisée. Il achève en soulignant que les partenaires doivent considérer les obstacles mis en lumière dans le rapport d'évaluation afin que la Stratégie atteigne le mieux possible ses objectifs.

Actions à venir

- La Stratégie 2019-2024 a été prolongée d'une année, soit jusqu'au 31 mars 2025.
- Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, les ministères et organismes publics dont les mesures n'étaient pas complétées au 31 mars 2024 travailleront à leur finalisation.
- Dans le cadre de la Stratégie 2019-2024, « Des évaluations plus ciblées de certaines mesures sont prévues pour les années à venir et ont été annoncées dans le cadre d'évaluation de la Stratégie » (MESS 2024 : 1). En septembre 2024, le MESS a avisé les ministères et organismes publics concernés qu'il entreprenait les travaux d'élaboration d'une troisième stratégie nationale échelonnée sur la période 2025-2026 à 2027-2028. Les ministères et organismes publics visés avaient jusqu'au 31 octobre 2024 pour soumettre des propositions de mesures au MESS.
- Une nouvelle structure de gouvernance interministérielle est en élaboration, sous la responsabilité du MESS. Celle-ci s'inscrira dans un cadre de concertation plus vaste que celui de la Stratégie en intégrant d'autres interventions interministérielles concernant les programmes, mesures et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées (MESS 2024 : 14).

ARTICLE 67

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

Contexte

- Cette disposition de la *Loi* a pour visée de rendre les infrastructures de transport en commun régulier accessibles aux personnes handicapées. En vertu de cet article de la *Loi*, les AOT doivent produire un plan de développement visant l'accessibilité des services de transport collectif aux personnes handicapées.
- Ces AOT sont les sociétés de transport en commun et les organismes municipaux, intermunicipaux ou régionaux de transport, ce qui inclut les MRC qui ont déclaré leur compétence en transport.
- L'article 67 de la *Loi* n'oblige pas les AOT à rendre public leur plan de développement ou à produire un bilan annuel de leur mise en œuvre. Cependant, les plans de développement doivent être soumis à l'approbation du ministre des Transports et de la Mobilité durable et celui-ci demande aux AOT de produire des bilans annuels afin de s'assurer du respect et de l'exécution des plans de développement, comme le prévoit la *Loi*.
- Cette disposition législative est essentiellement sous la responsabilité du MTMD. L'Office agit à titre de partenaire.

Résultats

- Les résultats dressent un portrait des activités menées par le MTMD, des interventions réalisées par l'Office ainsi que de la production des plans de développement en transport et des mesures qu'ils contiennent.

Les activités menées par le MTMD

Indicateur 31

Activités menées par le MTMD pour assurer la mise en œuvre de l'article 67.

- En 2021, le MTMD a pris l'engagement 7 dans le Plan d'engagements par lequel il s'engage « à améliorer la mise en œuvre de l'article 67 de la *Loi*, notamment par la clarification des rôles de l'Office et du ministère ainsi que par la mise à jour des attentes envers les AOT et les MRC en regard de la production et du suivi des plans de développement visant l'accessibilité du transport collectif aux personnes handicapées » (Office 2021c : 23).
- En 2021-2022, en collaboration avec l'Office, le MTMD a déterminé les attentes envers les AOT et les MRC ayant déclaré compétence en transport au regard de la production et du suivi des plans de développement visant à assurer le transport en commun aux personnes handicapées. Le MTMD et l'Office ont ensuite clarifié leurs rôles respectifs en fonction des nouvelles attentes établies envers les AOT et les MRC.
- Les travaux de collaboration entre le MTMD et l'Office ont généré la production de trois tableaux ayant reçu l'approbation du directeur général de l'Office en janvier 2022 et du sous-ministre du MTMD en mars 2022 :
 - Tableau I : Répartition des rôles concernant le processus de suivi de la mise en œuvre des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées;
 - Tableau II : Attentes concernant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement visant à assurer le transport en commun aux personnes handicapées à l'intention des AOT;
 - Tableau III : Attentes concernant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement visant à assurer l'accès au transport en commun des personnes handicapées à l'intention des MRC ayant déclaré compétence en transport collectif.
- Le MTMD a également :
 - Diffusé les nouvelles attentes sur son site Web en 2021-2022;
 - Élaboré, en 2024, un plan de communication afin d'amorcer la diffusion de l'information aux AOT et aux MRC concernées : les travaux liés à sa diffusion sont toutefois reportés par le MTMD.
- Par ailleurs, en matière de transport en commun, urbain et régional des personnes handicapées, le MTMD a inscrit des mesures au plan d'action de la Politique de mobilité durable – 2030 : Transporter le Québec vers la modernité.
- Durant la période 2020-2024, le MTMD a analysé les plans de développement qui lui ont été soumis par les AOT, en impliquant l'Office chaque fois dans le processus, comme convenu entre les deux organisations.

Les interventions réalisées par l'Office

Indicateur 32

Type d'interventions réalisées par l'Office.

- L'Office a poursuivi ses activités opérationnelles au cours de la période visée afin d'assurer le suivi de l'article 67 et a contribué à l'engagement 7 pris par le MTMD dans le Plan d'engagements.
- Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2024, l'Office a :
 - Analysé les plans de développement des AOT lui ayant été fournis par le MTMD;
 - Analysé les bilans soumis au ministre des Transports et de la Mobilité durable par les AOT;
 - Produit des lettres d'appréciation au MTMD à la suite de ses analyses.

Le taux de production des plans de développement en transport

Indicateur 33

Nombre et proportion d'autorités organisatrices de transport (AOT) ayant un plan de développement en vigueur, soit un plan approuvé par la ministre des Transports et de la Mobilité durable.

- Entre 2020 et 2023, 26 AOT sont assujetties au transport collectif urbain⁵ ainsi qu'à l'article 67 de la *Loi*, en vertu duquel elles doivent produire un plan de développement visant à assurer l'accès au transport en commun des personnes handicapées.

Un taux de production en diminution constante

- Malgré une légère hausse entre 2021 et 2022, les données montrent une décroissance du nombre et de la proportion d'AOT ayant un plan de développement approuvé par la ministre des Transports et de la Mobilité durable entre 2020 et 2023 (tableau 14).
- En 2023, 8 AOT (comparativement à 11 en 2020) ont un plan de développement approuvé par la ministre (tableau 14). Cela représente une proportion inférieure au tiers d'entre elles (31 %) et inférieur de 11 points de pourcentage par rapport à 2020 (42 %).

.....
5. Ces données n'incluent pas les MRC ayant déclaré leur compétence en transport. En 2021, elles étaient au nombre de 65.

Tableau 14

Nombres d'AOT assujetties à la production d'un plan de développement en transport et nombre et qui ont un plan approuvé par la ministre, MTMD, 2020 à 2023

	AOT assujetties	AOT ayant un plan de développement approuvé par la ministre	
	n	n	%
2020	26	11	42,3
2021	26	8	30,8
2022	26	9	34,6
2023	26	8	30,8

Les mesures planifiées par les AOT dans leurs plans de développement en transport

Indicateurs 34

Nombre et type de mesures planifiées par les AOT dans leurs plans de développement en transport approuvés par le ministre des Transports et de la Mobilité durable.

- Entre 2020 et 2023, 166 mesures furent planifiées dans les plans de développement approuvés (tableau 15). Divers types de mesures composent les plans de développement. Les données sur les mesures planifiées montrent que près de la moitié (45 %) des mesures concernent le service à la clientèle (43) et les infrastructures (31).

Tableau 15

Type de mesures planifiées par les AOT dans leurs plans de développement en transport approuvés par le ministre, MTMD, 2020 à 2023

	Nombre de mesures
	n
Service à la clientèle	43
Infrastructures	31
Sensibilisation	24
Concertation – arrimage	21
Véhicules	18
Plan de développement	14
Formation du personnel	5
Autres	10
Total	166

Actions à venir

- L'Office demeurera disponible pour collaborer avec le MTMD en lien avec cette disposition législative ainsi que pour analyser la situation et proposer des actions à court et moyen terme, lorsque pertinentes.
- Il est également prévu que l'Office produise un nouveau rapport portant exclusivement sur cette disposition de la *Loi*.

ARTICLE 69

« Le ministre du Travail doit, au plus tard le 17 décembre 2006, faire un rapport au gouvernement sur l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles assujettis à la *Loi sur la sécurité dans les édifices publics* (chapitre S-3) ou à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (Chapitre S-2.1) et qui ne sont pas assujettis au *Code du bâtiment*.

[...]

Ce ministre doit, dans l'année qui suit l'élaboration de ce rapport, déterminer, par règlement, les catégories d'immeubles qui doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées et les normes d'accessibilité que les propriétaires doivent respecter ».

Contexte

- Lors de la révision de la *Loi* en 2004, une modification est apportée à l'article 69 de la *Loi* qui prévoit deux obligations au ministre du Travail :
 - Produire un rapport sur l'accessibilité aux personnes handicapées des bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976, en collaboration avec l'Office et d'autres ministères et organismes publics concernés;
 - Déterminer, par règlement, les catégories d'immeubles qui doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées et les normes d'accessibilité à respecter.
- Cette disposition législative vise à améliorer l'accessibilité des immeubles construits avant l'introduction, dans le *Code de construction* du Québec, des exigences en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées pour les bâtiments construits après le 1^{er} décembre 1976.
- À la suite du dépôt du rapport sur l'accessibilité à l'Assemblée nationale en 2007, les ministères et organismes publics concernés ont déposé entre 2009 et 2011 au ministre du Travail des planifications décennales afin d'accroître l'accessibilité de leur parc immobilier et de celui de leur réseau, le cas échéant. La mise en œuvre de ces planifications s'échelonnait environ jusqu'en 2018.
- En 2019, la ministre des Affaires Municipales et de l'Habitation a demandé un nouvel état de situation des sommes investies par les instances gouvernementales.

Résultats

- Les résultats rendent compte de la mise en œuvre de l'engagement pris par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) dans le Plan d'engagements, soit « réaliser le portrait de l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976 du secteur public et identifier des solutions visant à rendre ces immeubles accessibles » (Office 2021c).

Un engagement réalisé

Indicateur 35

Mise en œuvre de l'engagement 9 « Réaliser le portrait de l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976 du secteur public et identifier des solutions visant à rendre ces immeubles accessibles » du plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière.

- À l'été 2020, la RBQ a réalisé une consultation auprès des quatre ministères et organismes publics concernés sur les mises à niveau de leur parc immobilier et sur les coûts anticipés pour les travaux à réaliser : le MESS, le MSSS, la Société d'habitation du Québec et la Société québécoise des infrastructures. La RBQ a procédé à l'analyse des données fournies par ceux-ci afin de dresser un état de l'accessibilité de leur parc immobilier.
- À l'automne 2021, la RBQ a déposé un nouveau portrait de l'accessibilité des bâtiments publics construits avant 1976, réalisant ainsi l'engagement 9 du Plan d'engagements. Ce portrait identifie des solutions visant à rendre ces immeubles accessibles et formule des recommandations aux autorités gouvernementales.
- Celui-ci comporte une proposition de modification législative habilitant la RBQ à déterminer, par règlement, des normes concernant l'accessibilité à un bâtiment ou à un équipement construit avant le 1^{er} décembre 1976 et destiné à l'usage du public. En effet, la *Loi sur le bâtiment* (RLRQ, c. B-1.1) ne permet pas à la RBQ de réglementer à cet égard.
- La seconde obligation prévue à l'article 69, soit la responsabilité d'élaborer le règlement visant à déterminer des normes concernant l'accessibilité à un bâtiment ou à un équipement destiné à l'usage du public, incombe au ministre du Travail. De 2022 à 2024, des travaux se sont poursuivis en ce sens, visant l'atteinte de deux objectifs :
 1. Adoption d'un projet de loi modifiant la *Loi sur le bâtiment* pour habilitier la RBQ à réglementer l'accessibilité dans les bâtiments existants;
 2. Adoption d'un projet de règlement par la RBQ visant des travaux d'accessibilité dans les bâtiments construits avant le 1^{er} décembre 1976 :
 - Amorcée en 2019, une première proposition de modification réglementaire, sous forme d'amendement, visant à déterminer des normes concernant l'accessibilité à un bâtiment ou à un équipement destiné à l'usage du public a d'abord été étudiée dans le cadre du Projet de loi no 16 (2019, chapitre 28), soit la *Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal*.
- Cette proposition de modification à la *Loi sur le bâtiment* répond notamment à la recommandation 2 du rapport de l'Office Un éclairage inédit sur l'accessibilité des petits bâtiments ouverts au public, déposé à la Commission de l'économie et du travail en décembre 2023 où il « est recommandé à la RBQ de soumettre une nouvelle proposition au ministre responsable du Travail visant à modifier la *Loi sur le bâtiment* afin d'y inclure une disposition habilitante permettant à la RBQ de déterminer, par règlement, des normes concernant l'accessibilité à un bâtiment destiné à l'usage public, et ce, afin que celle-ci puisse mettre en œuvre le dernier alinéa de l'article 69 » de la *Loi* (Office 2023b : 34).

Actions à venir

- En 2024, la RBQ a proposé « une solution permettant d'augmenter de 10 %, dans l'ensemble du parc immobilier public, le nombre de bâtiments accessibles d'avant 1976 » (Office 2021c : 26).
- Présenté à l'Assemblée nationale le 2 octobre 2024 par le ministre du Travail et sanctionné le 27 novembre 2024, le projet de loi no 76, *Loi visant principalement à accroître la qualité de la construction et la sécurité du public*, énonce différentes modifications entre autres à la *Loi sur le bâtiment* qui permettront une meilleure qualité des travaux de construction et une sécurité accrue pour la population grâce à l'introduction de nouvelles obligations pour les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires, dont une meilleure qualification. Ce projet de loi permettra à la RBQ de mieux jouer son rôle en ayant de nouveaux outils à sa disposition. Le projet de loi n'habilite cependant pas la RBQ à réglementer concernant l'accessibilité à un bâtiment ou à un équipement construit avant le 1^{er} décembre 1976 et destiné à l'usage du public. Cette habilitation est sous l'égide du ministre du Travail.

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Étant donné que :

- La réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées est l'assise même du plan d'action annuel visé par l'article 61.1 de la *Loi*.
- Les bilans des plans d'action annuels ne comportent pas d'évaluations de leurs impacts sur la participation sociale des personnes handicapées, et ce, bien que le plan d'action annuel constitue l'outil de planification privilégié par la *Loi*.
- L'analyse des plans d'action annuels effectuée par l'Office permet de consigner des données sur leur mise en œuvre et non pas sur les effets ou les impacts de la *Loi*.
- La Directive sur l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes, sous la responsabilité du SCT, vise à favoriser le recours à l'évaluation de programme dans l'Administration gouvernementale, ce qui s'étend à tout projet, service, initiative, intervention, stratégie ou plan d'action gouvernemental visant à résoudre une problématique ou à répondre à un besoin de l'ensemble ou d'une partie de la population.
- Afin de permettre au gouvernement du Québec de mieux suivre l'application de l'article 61.1 et ainsi pouvoir apprécier ses impacts sur la participation sociale des personnes handicapées, les bilans des plans d'action annuels devraient obligatoirement contenir, outre des indicateurs de suivi et de réalisations directes (extrants), des indicateurs d'effets ou d'impacts.

Recommandation 1

Il est recommandé aux ministères, organismes publics et municipalités assujettis de réaliser une évaluation des impacts de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en y intégrant des indicateurs pertinents en la matière. Il est notamment recommandé aux ministères et organismes publics d'inclure l'évaluation de leur plan d'action dans leur plan pluriannuel d'évaluation devant être transmis annuellement au SCT.

Étant donné que :

- La « clause d'impact » confère l'obligation aux ministères et organismes publics de consulter le ministre responsable de la *Loi* lors de l'élaboration d'une mesure susceptible d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées en vue de réduire les obstacles à leur participation sociale sur l'ensemble de l'intervention gouvernementale (art.61.2).
- L'article 25.a.1) de la *Loi* dit que l'Office a le devoir d'analyser et d'évaluer les lois, les politiques, les programmes, les services et les plans d'action concernant les personnes handicapées et de formuler les recommandations qu'il juge appropriées, notamment en jouant un rôle-conseil auprès du ministre responsable de la *Loi*.
- La clause d'impact a été appliquée à 16 reprises par l'Office par l'entremise de courriers ministériels transmis au ministre responsable entre avril 2020 et mars 2024, comparativement à 26 reprises entre avril 2017 et mars 2020 (Office 2021a : 47).

- Le libellé de l'article 61.2 stipule aussi que le ministre responsable de la *Loi* peut ensuite procéder aux interventions qu'il estime appropriées, dans l'intérêt des personnes handicapées.
- Le *Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées* (Office 2019c : 2) précise que :
 « le sens et la portée de l'article 61.2 de la *Loi* doivent s'interpréter à la lumière de l'approche de responsabilisation des ministères et des organismes publics à l'égard de la participation sociale des personnes handicapées, qui est au cœur de la *Loi*. C'est pourquoi la responsabilité de consulter leur appartient ».

Recommandation 2

Il est recommandé au ministre responsable de la Loi de rappeler aux ministères et organismes publics l'obligation de le consulter lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements susceptibles d'avoir un impact significatif sur les personnes handicapées, ou de mandater l'Office pour le faire.

Étant donné que :

- Le MESS est l'unique responsable de l'élaboration, la coordination, le suivi et l'évaluation de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.
- Le Vérificateur général du Québec estime que :
 - « Le suivi des résultats de la première stratégie a été peu utile pour l'élaboration et la mise en œuvre de la nouvelle stratégie étant donné son caractère incomplet. Le suivi de la stratégie actuellement en vigueur s'annonce également déficient. » (VGQ 2020 : 91);
 - « Plus du tiers des 33 mesures présentées dans la stratégie 2019-2024 sont accompagnées de cibles ou d'indicateurs peu ambitieux en ce qui a trait à l'intégration en emploi des personnes handicapées » (VGQ 2020 : 92).
- Le troisième rapport indépendant (Sogémap 2023 : 64) évalue que :
 - « Le MESS est demeuré très peu proactif dans ses responsabilités à l'égard du suivi et de l'évaluation de la Stratégie » : il « fait un suivi très sommaire de sa stratégie et il ne le fait pas de façon régulière »;
 - « Le bilan de mi-parcours « se limite à compiler les résultats sur l'avancement des mesures [...] et à suivre l'évolution des personnes handicapées utilisant des services d'emplois »;
 - La Stratégie n'a pas d'objectif quantifié.
- Le Vérificateur général du Québec et le rapport indépendant recommandent la mise en place d'objectifs de résultats.
- La Stratégie est prolongée d'une année, jusqu'au 31 mars 2025.

Recommandation 3

Il est recommandé à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale d'élaborer, en concertation avec les différents ministères et organismes concernés, une troisième Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (SNPH), dont le cadre d'évaluation serait basé sur l'évaluation de ses impacts.

Étant donné que :

- Les données dont dispose l'Office montrent une décroissance du nombre et de la proportion d'AOT ayant un plan de développement approuvé par la ministre des Transports et de la Mobilité durable entre 2020 et 2023.
- De moins en moins d'AOT se conforment à la Loi⁶ :
 - Moins du tiers (31 %) des AOT ont un plan de développement approuvé en 2023, comparativement à 42 % en 2020;
 - Dans le précédent rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi (2017-2018 à 2019-2020), les résultats montraient que la proportion d'AOT ayant un plan de développement approuvé était de 58 % en 2019 (Office 2021a : 54).
- Les attentes à l'intention des AOT et des MRC assujetties à l'article 67 précisent que le plan de développement doit être rendu public sur le site de l'organisme, tout comme doit l'être le bilan du plan de développement (MTMD s. d.).
- La réalisation du plan de communication élaboré afin d'amorcer la diffusion de l'information découlant des travaux de l'engagement 7 du Plan d'engagements aux AOT et aux MRC concernés a été reportée par le MTMD.
- En vertu de l'article 67, la ministre des Transports et de la Mobilité durable dispose de pouvoirs que n'ont pas les autres ministères et organismes exerçant des responsabilités particulières.

Recommandation 4

Il est recommandé à la ministre des Transports et de la Mobilité durable de demander à toutes les AOT et les MRC ayant déclaré compétence en transport d'avoir, en tout temps, un plan de développement en vigueur qui contribue à réduire les obstacles liés à l'accessibilité du transport en commun, de le diffuser sur leur site Web, d'appliquer les mesures qu'il contient et d'en publier le bilan.

Recommandation 5

Il est recommandé à la ministre des Transports et de la Mobilité durable de réaliser le plan de communication lié à la diffusion de l'information découlant des travaux de l'engagement 7 du Plan d'engagements aux AOT et aux MRC concernés. L'Office des personnes handicapées du Québec offre sa collaboration en vue de la mise en œuvre de ce plan de communication.

.....
6. Ces données n'incluent pas les MRC ayant déclaré leur compétence en transport.

Étant donné que :

- La Régie du bâtiment a réalisé le portrait de l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976 du secteur public, identifié des solutions visant à rendre ces immeubles accessibles et proposé une modification législative l'habilitant à déterminer, par règlement, les normes concernant l'accessibilité à un bâtiment ou à un équipement construit avant le 1^{er} décembre 1976 et destiné à l'usage du public à l'automne 2021.
- Adopté en novembre 2024, le Projet de loi no 76, *Loi visant principalement à accroître la qualité de la construction et la sécurité du public*, modifiant *Loi sur le bâtiment*, n'habilite toujours pas la RBQ à réglementer concernant l'accessibilité à un bâtiment ou à un équipement construit avant le 1^{er} décembre 1976 et destiné à l'usage du public. Cette obligation demeure sous l'égide du ministre du Travail.
- L'article 69 prévoit que le ministre du Travail doit, déterminer, par règlement, les catégories d'immeubles qui doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées et les normes d'accessibilité que les propriétaires doivent respecter ».

Recommandation 6

Il est recommandé au ministre du Travail de planifier, avec la collaboration de la Régie du bâtiment, l'élaboration d'un règlement concernant l'accessibilité à un bâtiment ou à un équipement construit avant le 1^{er} décembre 1976 et destiné à l'usage du public et les normes d'accessibilité que les propriétaires doivent respecter.

MÉDIAGRAPHIE

ACADÉMIE DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE (2023). *Nouvelle entente avec le Secrétariat du Conseil du trésor*, [En ligne]. [<https://transformation-numerique.ulaval.ca/actualites/entente-avec-le-secretaire-du-conseil-du-tresor/>] (Consulté le 11 février 2025).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2025). *Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : bilan 2023-2024 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 65 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2024a). *Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : bilan 2022-2023 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 78 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2024b). *Mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : démarche et livrables 2024-2028*, Drummondville, 14 p. [Document interne].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2024c). *Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques*. [En ligne]. [<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-le-grand-public/elaborer-et-produire-des-documents-accessibles-un-guide-de-bonnes-pratiques.html>] (Consulté le 27 mars 2025).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2024d). *Plan stratégique 2024-2028*, Drummondville, L'Office, 33 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2023a). *Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : bilan 2021-2022 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 86 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2023b). *Un éclairage inédit sur l'accessibilité des petits bâtiments ouverts au public : rapport déposé à la commission de l'économie et du travail*. Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 57 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022a). *Pour accroître la participation sociale des personnes handicapées : mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : bilan annuel 2020-2021*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 62 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022b). *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet : ministères et organismes publics*, 2^e édition, 2022, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 30 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022c). *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet : municipalités*, 2^e édition, 2022, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 30 p.

- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2021a). *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 : 2017-2018 à 2019-2020*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 83 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2021b). *Pour accroître la participation sociale des personnes handicapées : mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : bilan annuel 2019-2020*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 111 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2021c). *Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 30 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020a). *Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées : 10 ans de mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : bilan 2009-2019*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 114 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020b). *Les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées : bilan 2005-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 38 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020c). *Comment traiter une demande d'accès à un document ou un service offert au public pour les personnes handicapées*. [En ligne]. [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_de_reference/Traiter_une_demande_26.5_Aide-memoire_MO_2019-11-06.pdf] (Consulté le 27 mars 2025).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020d). *Fiches sur les moyens de communication adaptés*. [En ligne]. [<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministeres-les-organismes-publics-et-les-municipalites/fiches-sur-les-moyens-de-communication-adaptes.html>] (Consulté le 27 mars 2025).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020e). *Plan stratégique 2020-2024*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 34 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019a). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : bilan 2010-2011 à 2016-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 118 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019b). *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 2017-2018*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 150 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019c). *Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées, 2^e édition*, Secrétariat général, Drummondville, L'Office, 29 p.

- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018). *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 2016-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 100 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *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 2015-2016*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 110 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *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 2014-2015*, Drummondville, L'Office, 64 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *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, 80 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *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 (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 (2012). *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 (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, L'Office, 79 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010). *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 et de la recherche, L'Office, 122 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, 69 p.
- QUÉBEC (2021). *Décret 655-2021*. Gazette officielle du Québec. Éditeur officiel du Québec, 26 mai 2021, 153^e année, no 21, Partie 2, pp 2471-2472.

- QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ., c. E-20.1, à jour au 1^{er} mars 2015*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.
- QUEBEC.CA (2024). *Autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées*, [En ligne]. [<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/participation-sociale-personnes-handicapees/autoformation-mieux-accueillir-personnes-handicapees>] (Consulté le 27 mars 2025).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, Québec, 29 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2024). *Mise en œuvre et gouvernance de la stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024 : rapport d'évaluation : mars 2023*, Québec, 26 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2022). *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024 : bilan de mi-parcours : juin 2022*, Québec, 24 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2019). *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024 : pour un Québec riche de tous ses talents*, Québec, 52 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (s. d.). *Attentes du ministère des transports et de la mobilité durable concernant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement visant l'accessibilité du transport en commun*, [En ligne]. [<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/modes-transport-utilises/transport-collectif/Documents/attentes-accessibilite-transports-commun.pdf>] (Consulté le 17 février 2025).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF (2024). *Favoriser l'accessibilité et l'intégration : plan d'action 2024-2025 à l'égard des personnes handicapées du ministère du Conseil exécutif*, Québec, 22 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF (2023). *Favoriser l'accessibilité et l'intégration : plan d'action 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées du ministère du Conseil exécutif*, Québec, 24 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF (2022). *Favoriser l'accessibilité et l'intégration : plan d'action 2022-2023 à l'égard des personnes handicapées du ministère du Conseil exécutif*, Québec, 24 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF (2017). *Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences web gouvernementales : réinventer les relations entre l'état et le citoyen : 2016*, Québec, 39 p.
- QUÉBEC. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2024a). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025 et bilan des réalisations de 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées*, 22 p.

- QUÉBEC. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2024b). *Standard sur l'accessibilité des sites web (SGQRI 008 3.0)*, [En ligne]. [<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-organismes/cybersecurite-numerique/publications/standard-accessibilite-sites-web#c301995>] (Consulté le 11 février 2025).
- QUÉBEC. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2023). *Réduire les obstacles à la participation sociale : plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024 et bilan des réalisations de 2022-2023 à l'égard des personnes handicapées*, 25 p.
- SOGÉMAP (2023). *Rapport d'évaluation : production du troisième rapport indépendant sur la mise en œuvre de la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : présenté au ministère de la santé et des services sociaux*, [s. l.], 74 p.
- VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC (2020). *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2020-2021 : chapitre 3 : intégration et maintien en emploi des jeunes personnes handicapées*, Québec, 60 p.

*Office des personnes
handicapées*

Québec

