ÉVALUATION DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES :

2022-2023 À 2024-2025

La politique gouvernementale s'adresse à 145 organisations en 2024-2025

(Tous les ministères et organismes publics au sens de la *Loi sur le vérificateur général*)

Orientation 1 :
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

Orientation 2 :
Entreprendre une démarche proactive pour réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public



Évaluation de la mise en œuvre

- De 2022-2023 à 2024-2025, plus de 4 000 mesures réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et les organismes publics dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées, dont :
  - 871 concernant les services accessibles;
  - 483 concernant les documents accessibles;
  - 471 concernant le Standard sur l'accessibilité des sites Web;
  - 1 162 concernant la sensibilisation des employés.
- Parmi les ministères et les organismes publics assujettis :
  - À l'automne 2025, 42 % avaient inscrit, dans leur déclaration de services aux citoyens, un engagement relatif à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées;
  - En moyenne, de 2022-2023 à 2024-2025, 93 % ont effectué leur reddition de compte, c'est-à-dire qu'ils ont fait part du nombre de plaintes reçues et traitées et des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés.
- Au 31 mars 2025, conformité de Québec.ca au Standard sur l'accessibilité des sites Web.
- À l'automne 2025, faible niveau de connaissance des personnes handicapées à l'égard des recours disponibles.

Évaluation de la gouvernance

- Entre 2022-2023 et 2024-2025, gouvernance principalement assurée par l'Office avec l'appui de quelques autres ministères et organismes publics, soit la Direction des communications numériques du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif, le ministère de la Cybersécurité et du Numérique et le Centre d'acquisitions gouvernementales.

Évaluation de l'efficacité de l'intervention

- À l'automne 2025, évaluation globale assez faible, de la part des organismes du milieu associatif des personnes handicapées consulté, concernant :
  - La facilité d'accès aux documents et aux services ;
  - La simplicité des démarches pour obtenir le document ou le service.

RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Recommandation 1

Il est recommandé d'actualiser la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, et ce, afin de revoir la coordination, la reddition de compte et de renouveler le consensus et la mobilisation autour de cette dernière.

Cette actualisation devrait être réalisée en collaboration avec les diverses parties prenantes, incluant le milieu associatif des personnes handicapées.

Recommandation 2

Il est recommandé de mettre en place une équipe de projet en communication impliquant le Secrétariat du conseil du trésor, le ministère de la Cybersécurité et du Numérique, le ministère du Conseil exécutif (Secrétariat à la communication gouvernementale) et l'Office, de manière à élaborer une stratégie de communication permettant de mettre en valeur les actions gouvernementales réalisées et de faire la promotion des recours en cas d'insatisfaction en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Cette équipe de projet pourra être coordonnée par l'Office, en collaboration avec le ministère du Conseil exécutif (Secrétariat à la communication gouvernementale).

Recommandation 3

Il est recommandé au Secrétariat du Conseil du trésor de s'assurer, d'ici trois ans, que la mise à jour des déclarations de services aux citoyens prévoit des engagements explicites relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Recommandation 4

Il est recommandé aux ministères et organismes publics de prévoir des mesures de sensibilisation, de formation et d'information pour le personnel en contact direct avec le public (employés de 1re ligne) dans leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Recommandation 5

Il est recommandé aux ministères et aux organismes publics, avec le soutien du ministère du Conseil exécutif (Secrétariat à la communication gouvernementale), de développer des moyens permettant d'ajouter des consignes destinées aux personnes handicapées lors de la création ou la mise à jour des pages Web sur Québec.ca.



Office des personnes handicapées
Québec