ÉVALUATION DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE

L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

2022-2023 À 2024-2025



Bâtir l'avenir

Québec

RÉDACTION
Annie Michaud
Analyste-conseil
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

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

Vanessa Marquis
Technicienne en statistiques et aux plans d'action
Direction de l'évaluation, des analyses et des
statistiques

Olivier Clément-Sainte-Marie
Jean-François Marcotte
Analystes-conseils
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

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

Elsa Laurens
Coordonnatrice à la mise en œuvre de la Loi
Direction du développement et de l'intervention
stratégique

Catherine Pelletier
Adjointe exécutive et conseillère stratégique
Direction des services à la population
et des services administratifs

Sylvie Ferron
Conseillère experte en planification stratégique
Secrétariat général, communications et affaires
juridiques

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

ÉDITION
Secrétariat général, communications
et affaires juridiques

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE
Sheila Lotay

DATE
Le 3 juin 2026

APPROBATION
Conseil d'administration de l'Office
Séance du 14 octobre 2026

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE
OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2026). *Évaluation de la politique gouvernementale l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : 2022-2023 à 2024-2025*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 54 p.

Dépôt légal – 2026
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-555-05036-5

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Québec.ca/gouv/office-personnes-handicapées

REMERCIEMENTS

- L'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) remercie les personnes suivantes pour leur lecture et leurs commentaires judicieux dans le cadre des présents travaux :
  - Mathieu Imbeault, adjoint exécutif de la direction des communications numériques, Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif
  - Bistra Petrova, conseillère experte en évaluation de programme à la direction de la gouvernance en évaluation et en audit interne, Secrétariat du Conseil du trésor
- L'Office tient à remercier les regroupements nationaux et les organismes suivants du milieu associatif des personnes handicapées pour leur collaboration dans le cadre de la collecte de données et d'information :
  - Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH)
  - Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)
  - Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI)
  - Fédération québécoise de l'autisme (FQA)
  - Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)
  - Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)
  - Promotion Intervention en Milieu Ouvert (PIMO)
  - Regroupement des associations de personnes traumatisées craniocérébrales du Québec (Connexion TCC.QC)
- L'Office tient également à remercier le Protecteur du citoyen et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) pour leur collaboration lors de la collecte de données.

FAITS SAILLANTS

- Ce rapport présente l'évaluation, de 2022-2023 à 2024-2025, de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, selon trois enjeux évaluatifs, à savoir l'évaluation de la mise en œuvre, l'évaluation de la gouvernance et l'évaluation de l'efficacité de l'intervention.
- Les principaux résultats quant à l'évaluation de la mise en œuvre de la politique montrent que :
  - Plus de 4 000 mesures en lien avec l'accès aux documents et aux services sont réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et les organismes publics dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées ;
  - Moins de la moitié (42 %) des ministères et des organismes publics devant produire une déclaration de services aux citoyens (DSC) ont inscrit un engagement relatif à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : un recul par rapport à 2019 ;
  - La grande majorité des ministères et des organismes publics effectuent leur reddition de comptes au regard de la politique ;
  - La proportion de plaintes traitées par les ministères et les organismes publics entre 2022-2023 et 2024-2025 a connu une diminution appréciable ;
  - Un niveau de connaissance plutôt faible des personnes handicapées quant aux recours en cas d'insatisfaction à l'égard de l'accès aux documents et aux services publics ;
  - 471 mesures réalisées, ou partiellement réalisées, par les ministères et les organismes publics concernant le Standard sur l'accessibilité des sites Web dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées ;
  - Québec.ca est conforme au Standard sur l'accessibilité des sites Web.
- Pour ce qui est de la structure de gouvernance visant à mettre en œuvre la politique, les résultats permettent d'observer :
  - Une gouvernance principalement assurée par l'Office avec l'appui de quelques autres ministères et organismes publics.
- Les résultats quant à la perception de l'accès, pour les personnes handicapées, aux documents et aux services offerts par les ministères et les organismes publics visés par la politique exposent :
  - Une évaluation globale assez faible de la part des organismes du milieu associatif consultés quant aux différents aspects permettant aux personnes handicapées d'obtenir des documents ou des services offerts au public. Ces résultats concordent avec ceux observés dans le cadre du troisième rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi* (Sogémap 2023).

- Des recommandations pour atténuer les obstacles qui persistent dans la mise en œuvre concrète de la politique sont finalement formulées. Celles-ci portent sur :
  - L'actualisation de la politique ;
  - L'élaboration d'une stratégie de communication ;
  - Des engagements explicites relatifs à la politique dans les DSC des ministères et des organismes publics ;
  - Des mesures de sensibilisation, de formation et d'information au personnel en contact direct avec le public ;
  - Des consignes destinées aux personnes handicapées lors de la création ou la mise à jour de pages Web sur Québec.ca.



TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE 10

Suivi et évaluation de la politique 11

MÉTHODOLOGIE 12

Enjeux évaluatifs et questions d'évaluation 12

Indicateurs et modes de collecte 12

Évaluation de la mise en œuvre *12*

Évaluation de la gouvernance *15*

Évaluation de l'efficacité de l'intervention *16*

Sources de données 16

Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière produits par l'Office. *16*

Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées développée par l'Office *16*

Collecte de données interne à l'Office et rapport sur la Loi *17*

Déclarations de services aux citoyens des ministères et des organismes publics *17*

Site gouvernemental Québec.ca. *17*

Entrevues auprès de la Direction des communications numériques du SCG du ministère du Conseil exécutif (MCE) *17*

Données du Protecteur du citoyen et de la CDPDJ *18*

Groupe de discussion avec des conseillères et des conseillers à la mise en œuvre de la Loi de l'Office. *18*

Consultation des organismes du milieu associatif des personnes handicapées *18*

Limites de l'évaluation *18*

Gouvernance de l'évaluation *19*

RÉSULTATS 20

Mise en œuvre de la politique 20

Mesures et engagements publics relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées *20*

Des mesures rendues publiques par tous les ministères et les organismes publics assujettis 20

Plus de 4 000 mesures réalisées ou partiellement réalisées dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées 21

Moins de la moitié (42 %) des ministères et des organismes publics devant produire une déclaration de services aux citoyens ont inscrit un engagement relatif à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : un recul par rapport à 2019 23

Une variété d'activités réalisées par l'Office auprès des ministères et des organismes publics en lien avec la politique . . . 24
Le décret 655-2021 favoriserait la mise en place de mesures proactives par les ministères et les organismes publics. . . . 26
Reddition de comptes prévue dans la politique. . . . 27
La grande majorité des ministères et des organismes publics effectuent leur reddition de comptes au regard de la politique . . . 27
Une diminution appréciable de la proportion de plaintes traitées par les ministères et les organismes publics entre 2022-2023 et 2024-2025 . . . 28
Connaissance et recours aux mécanismes de plainte par les personnes handicapées . . . 29
Un niveau de connaissance des recours en cas d'insatisfaction à l'égard de l'accès aux documents et aux services publics plutôt faible . . . 29
Relativement peu de plaintes formulées au Protecteur du citoyen et à la CDPDJ quant à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées . . . 30
Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web. . . . 30
471 mesures réalisées, ou partiellement réalisées, par les ministères et les organismes publics concernant le Standard sur l'accessibilité des sites Web . . . 31
Québec.ca est officiellement conforme au Standard sur l'accessibilité des sites Web . . . 31
Des pages Web construites à partir d'un gabarit simple qui en facilite l'accessibilité . . . 32
Outre la section « personnes handicapées », peu de consignes destinées aux personnes handicapées dans le site gouvernemental Québec.ca. . . . 33
En résumé : que peut-on retenir de la mise en œuvre de la politique ? . . . 33
Gouvernance de la politique . . . 34
Une gouvernance principalement assurée par l'Office avec l'appui sporadique de quelques autres ministères et organismes publics. . . . 34
L'importance de la sensibilisation pour les plus petits organismes publics . . . 35
Une absence de coordination interministérielle depuis plusieurs années. . . . 35
En résumé : que peut-on retenir de la gouvernance de la politique ? . . . 36
Efficacité de l'intervention . . . 36
Une évaluation globale assez faible de différents aspects permettant aux personnes handicapées d'obtenir des documents ou des services offerts au public. . . . 36
Pour une transformation des pratiques vers une approche inclusive . . . 38
En résumé : que peut-on retenir de l'efficacité de l'intervention ? . . . 39
CONSTATS ET RECOMMANDATIONS . . . 40
ANNEXE I
MODÈLE LOGIQUE . . . 43
ANNEXE II
QUESTIONNAIRE À L'INTENTION DU MILIEU ASSOCIATIF DES PERSONNES HANDICAPÉES . . . 45
MÉDIAGRAPHIE . . . 48

LISTE DES TABLEAUX

1. Enjeux évaluatifs et questions d'évaluation 12

2. Indicateurs, modes de collecte et sources de données pour l'évaluation de la mise en œuvre de la politique 13

3. Indicateurs, modes de collecte et sources de données pour l'évaluation de la gouvernance 15

4. Indicateurs, modes de collecte et source de données pour l'évaluation de l'efficacité de l'intervention 16

5. Mesures réalisées et partiellement réalisées par les ministères et les organismes publics relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, classées par thèmes, bilans de 2021-2022- à 2023-2024 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de 2022-2023 à 2024-2025 22

6. Nombres et proportions de DSC qui contiennent au moins un engagement en lien avec l'accès aux documents ou aux services offerts au public pour les personnes handicapées 24

7. Ministères et organismes publics ayant fait mention du nombre de plaintes reçues et traitées dans leur plan d'action et rendu compte des mesures d'accommodement prises 28

8. Plaintes reçues et traitées par les ministères et les organismes publics assujettis 28

9. Modèle logique de l'intervention associée à la politique 43

LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
DSC	Déclaration de services aux citoyens
Loi	*Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*
LSQ	Langue des signes québécoise
MCE	Ministère du Conseil exécutif
Office	Office des personnes handicapées du Québec
Politique	Politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées
SCG	Secrétariat à la communication gouvernementale
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor

MISE EN CONTEXTE

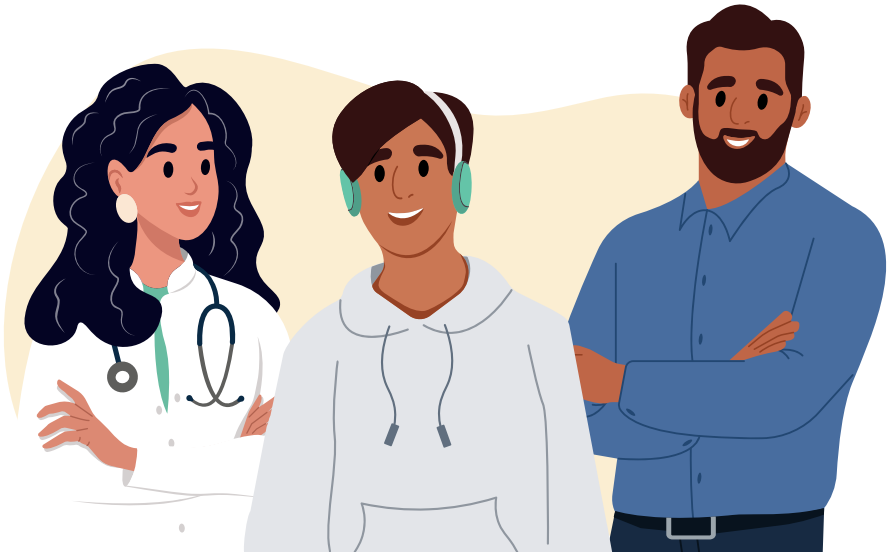
- La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (politique) a été adoptée en décembre 2006 par le gouvernement du Québec (MSSS 2007).
- Cette politique est le fruit de l'obligation inscrite à l'article 26.5 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (*Loi*) qui stipule que :

  > « Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public » (Québec 2004 : 9).

- L'accès aux documents et aux services offerts par les ministères et les organismes publics est considéré comme un moyen fondamental pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.
- La politique a pour but de mettre en place toutes les conditions pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public (MSSS 2007 : 7) et comporte deux grandes orientations :
  - L'orientation 1 de la politique consiste à 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 (MSSS 2007 : 11) ;
  - L'orientation 2 vise à 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 (MSSS 2007 : 13).
- La politique vise tous les ministères et les organismes publics tels que définis dans la *Loi* (Québec 2004), soit un organisme du gouvernement ou une entreprise du gouvernement au sens de la *Loi sur le vérificateur général* (Québec 1985). Chaque ministère ou organisme public est responsable de mettre en place les mesures nécessaires pour permettre l'accès aux documents et aux services, ainsi que de mettre en place des mesures proactives pour réduire les obstacles.
- En 2024-2025, 145 ministères et organismes publics étaient assujettis à la politique.

>>> *Suivi et évaluation de la politique*

- L'Office est responsable du suivi de la politique, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT)[1].
- Cinq années après son adoption, l'Office a réalisé un premier bilan de la mise en œuvre de la politique pour l'année 2009-2010 (Office 2011).
- En 2019, un deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique a été rédigé, couvrant la période des années financières 2010-2011 à 2016-2017 (Office 2019). Ce bilan concluait que la première orientation de la politique, portant sur l'obligation d'accommodement, était généralement mise en œuvre par les ministères et les organismes publics, alors que la deuxième orientation, relative à l'adoption d'une démarche proactive, l'était partiellement.
- En 2023, le troisième rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi* rapportait que les représentantes et représentants du milieu associatif des personnes handicapées étaient peu satisfaits de la qualité des services et de l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées (Sogémap 2023).
- Le présent rapport fait état des résultats d'une troisième évaluation de la politique portant sur les années financières 2022-2023 à 2024-2025. Il est un des livrables prévus dans la démarche sur la mise en œuvre de la *Loi* pour la période 2024-2028. Cette démarche a été adoptée par le conseil d'administration de l'Office en avril 2024 (Office 2024).



1. Au moment de l'élaboration de la politique, c'est le ministère des Services gouvernementaux qui a été identifié pour collaborer avec l'Office au suivi de la politique. Cette responsabilité a été transférée au SCT après la dissolution de ce ministère.

MÉTHODOLOGIE

- Cette section présente les principaux aspects de la méthodologie. Les enjeux évaluatifs, les questions d'évaluation, les indicateurs sélectionnés, les modes de collecte ainsi que les sources de données sont énoncés. Puis, les limites méthodologiques de l'évaluation sont exposées.

>>> *Enjeux évaluatifs et questions d'évaluation*

- Les enjeux évaluatifs de la politique portent sur sa mise en œuvre, la gouvernance et l'efficacité de l'intervention de la politique, et ce, au cours des années 2022-2023 à 2024-2025.
- En tenant compte des enjeux évaluatifs mentionnés, la stratégie d'évaluation comporte cinq questions d'évaluation.

Tableau 1
Enjeux évaluatifs et questions d'évaluation

Enjeux évaluatifs	Questions d'évaluation
Évaluation de la mise en œuvre	1. Est-ce que les ministères et les organismes publics ont rendu compte de la mise en œuvre de la politique et ont pris des engagements publics relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ?
	2. Dans quelle mesure les mécanismes de plainte sont-ils en place, connus et utilisés par les personnes handicapées ?
	3. À quel point le standard sur l'accessibilité des sites Web est-il appliqué à la suite du rapatriement des sites Web institutionnels vers le site gouvernemental Québec.ca ?
Évaluation de la gouvernance	4. Dans quelle mesure la structure de gouvernance permet-elle d'assurer la mise en œuvre de la politique auprès des ministères et des organismes publics ?
Évaluation de l'efficacité de l'intervention	5. Dans quelle mesure les personnes handicapées ont-elles accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts par les ministères et les organismes publics visés par la politique ?

>>> *Indicateurs et modes de collecte*

- Un tableau montrant l'association entre les indicateurs, les modes de collecte et les sources de données est présenté pour chacun des enjeux évaluatifs.

Évaluation de la mise en œuvre

- Le tableau suivant présente les indicateurs sélectionnés ainsi que les modes de collecte et les sources associés afin d'évaluer la mise en œuvre de la politique.

Tableau 2

Indicateurs, modes de collecte et sources de données pour l'évaluation de la mise en œuvre de la politique

Indicateurs	Modes de collecte et sources de données
1. Nombre et proportion de ministères et d'organismes publics ayant pris une mesure ou un engagement relatif à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ou dans leur déclaration de services aux citoyens.	Bilans annuels de la politique À part entière et banque de données des plans d'action annuels (2022-2023 à 2024-2025); Analyse des déclarations de services aux citoyens des ministères et des organismes publics.
2. 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 dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées : • Accès aux communications : - Services accessibles (communications adaptées, services d'interprétation, pictogrammes); - Documents accessibles (Langue des signes québécoise (LSQ), braille, gros caractères); - Internet (Standard sur l'accessibilité des sites Web). • Accessibilité des immeubles : - Locaux, bureaux, salles de réunion, etc; - Stationnement pour personnes handicapées. • Formation des employés. • Politique L'accès aux documents et aux services[1]. • Recherche, évaluation et analyse sur l'accessibilité des immeubles et sur les besoins des personnes handicapées. • Sensibilisation : - Employés à l'accueil (1re ligne); - Employés et gestionnaires.	Bilans annuels de la politique À part entière et banque de données des plans d'action annuels (2022-2023 à 2024-2025).
3. 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.	Collecte interne à l'Office et rapport sur la *Loi* 2020-2024 (2022-2023 à 2024-2025).
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 auprès de leur personnel en contact direct avec le public.	Collecte interne à l'Office et rapport sur la *Loi* 2020-2024 (2022-2023 à 2024-2025).

1. Mesures qui font explicitement référence à la politique.

Indicateurs	Modes de collecte et sources de données
5. Enjeux, facilitateurs et obstacles associés à : • Accès aux documents dans les ministères et les organismes publics. • Accès aux services offerts au public dans les ministères et les organismes publics. • Mise en place d'une bonne communication pour les personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics.	Groupe de discussion avec des conseillères et conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office.
6. Enjeux, facilitateurs et obstacles associés à la mise en place proactive de moyens permettant de répondre adéquatement aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics : • Communications téléphoniques. • Communications de personne à personne. • Communications à l'aide des technologies de l'information et des communications.	Groupe de discussion avec des conseillères et conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office.
7. Enjeux concernant les activités des ministères et des organismes publics visant à : • Dresser la liste de leurs documents actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens. • Produire en formats adaptés les documents de leur liste de documents actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens. • Mettre en place des moyens pour adapter leurs services actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens.	Groupe de discussion avec des conseillères et conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office.
8. Enjeux rencontrés par les ministères et les organismes publics concernant la réalisation d'activités d'information ou de formation de leurs employés en contact direct avec le public sur les besoins des personnes handicapées.	Groupe de discussion avec des conseillères et conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office.
9. 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 dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	Bilans annuels de la politique À part entière et banque de données des plans d'action annuels (2022-2023 à 2024-2025).
10. Nombre de plaintes reçues et traitées par les ministères et les organismes publics assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	Bilans annuels de la politique À part entière et banque de données des plans d'action annuels (2022-2023 à 2024-2025).
11. Connaissance des recours disponibles par les personnes handicapées si elles rencontrent des obstacles dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.	Questionnaire : milieu associatif.

Indicateurs	Modes de collecte et sources de données
12. Nombre de plaintes adressées au Protecteur du citoyen.	Analyse de la reddition de comptes du Protecteur du citoyen (si absent, demander la donnée).
13. Nombre de plaintes adressées à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ).	Analyse de la reddition de comptes de la CDPDJ (si absent, demander la donnée).
14. Nombre et type de mesures réalisées ou partiellement réalisées relatives au Standard sur l'accessibilité des sites Web (sites Web institutionnels et site gouvernemental Québec.ca) dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.	Bilans annuels de la politique À part entière et banque de données des plans d'action annuels (2022-2023 à 2024-2025).
15. État de situation concernant la mise en œuvre du Standard sur l'accessibilité du Web sur le site gouvernemental Québec.ca.	Entrevues avec la Direction des communications numériques du Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG).
16. Proportion de pages Web analysées sur le site gouvernemental Québec.ca dont le contenu est accessible aux utilisateurs.	Analyse de contenu sur le site gouvernemental Québec.ca.
17. Présence sur le site gouvernemental Québec.ca d'indications destinées aux personnes handicapées pour trouver des moyens de communication adaptés et faciliter l'accès à ces informations.	Entrevues avec la Direction des communications numériques du SCG ; Analyse de contenu sur le site gouvernemental Québec.ca.

Évaluation de la gouvernance

- Le tableau suivant présente les indicateurs sélectionnés, les modes de collecte et les sources des données associés afin d'évaluer la gouvernance de la politique.

Tableau 3
Indicateurs, modes de collecte et sources de données pour l'évaluation de la gouvernance

Indicateurs	Modes de collecte et sources de données
18. Description de la gouvernance de la politique.	Groupe de discussion avec des conseillères et conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office.
19. Possibilités d'amélioration de l'efficacité de la gouvernance au niveau de la planification, de la coordination et du déploiement de l'intervention.	Entrevues avec la Direction des communications numériques du SCG ; Groupe de discussion avec des conseillères et conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office.

Évaluation de l'efficacité de l'intervention

- Le tableau suivant présente l'indicateur, le mode de collecte et la source des données sélectionnés afin d'évaluer l'efficacité de l'intervention.

Tableau 4
Indicateurs, modes de collecte et source de données pour l'évaluation de l'efficacité de l'intervention

Indicateur	Mode de collecte et source de données
20. Perception des personnes handicapées, par le biais de leurs représentantes et représentants du milieu associatif, des enjeux relatifs à l'égard de : • La facilité d'accès aux documents et aux services ; • La simplicité des démarches pour obtenir le document ou le service.	Questionnaire : organismes du milieu associatif des personnes handicapées.

>>> *Sources de données*

- Les données de cette évaluation ont été collectées selon une méthode mixte.
- Des données quantitatives ont été collectées en ayant recours à la banque de données des plans d'action annuels des ministères et des organismes publics de l'Office et à une collecte de données interne. Des données qualitatives ont été recueillies selon plusieurs modes de collecte. Les différentes sources de données sont décrites ci-dessous.

Bilans annuels de la mise en œuvre de la politique À part entière produits par l'Office

- Des données liées au suivi des responsabilités relatives à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées sont publiées annuellement dans les bilans de la mise en œuvre de la politique À part entière. Les bilans 2022-2023 à 2024-2025 produits par l'Office ont été utilisés aux fins du présent rapport.

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

- L'Office a développé une méthode permettant d'assurer le suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par les ministères et les organismes publics et les municipalités en utilisant une grille d'analyse par mots-clés. La production de bilans permet notamment de brosser un portrait des mesures planifiées et réalisées. Les données utilisées proviennent des bilans et de la banque de données pour les années 2022-2023 à 2024-2025.

Collecte de données interne à l'Office et rapport sur la *Loi*

- Une collecte de données par questionnaire a été réalisée à l'interne à l'Office pour recueillir des données relatives à certains indicateurs, notamment en lien avec les activités réalisées par l'Office auprès des ministères et des organismes publics en 2024-2025. Les données déjà collectées pour 2022-2023 à 2023-2024 ont été tirées du rapport *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* (Office 2025).

Déclarations de services aux citoyens des ministères et des organismes publics

- En vertu de la *Loi sur l'administration publique* (Québec 2000), tout ministère et organisme public qui fournit des services directs à la population est tenu de rendre publique une déclaration de services aux citoyens.
- Une recension des déclarations de services aux citoyens et organismes publics assujettis à la politique a été effectuée et l'analyse de leur contenu a permis d'identifier, notamment, la proportion de ministères et d'organismes publics dont la déclaration de services aux citoyens contient un engagement en lien avec les documents offerts au public pour les personnes handicapées, l'accès aux services offerts et l'accessibilité des locaux.

Site gouvernemental Québec.ca

- Une analyse de pages du site gouvernemental Québec.ca a été effectuée pour repérer la présence de renseignements destinés aux personnes handicapées et évaluer la facilité d'accès à cette information.
- De plus, l'analyse d'un échantillon de pages Web sur le site gouvernemental Québec.ca a été effectuée pour vérifier la proportion de pages dont le contenu est accessible aux personnes handicapées.

Entrevues auprès la Direction des communications numériques du SCG du ministère du Conseil exécutif (MCE)

- Le SCG exerce un rôle crucial dans l'administration publique et possède une vision d'ensemble de la communication gouvernementale, notamment par la coordination de campagnes et la gestion du site gouvernemental Québec.ca.
- En ce sens, deux entrevues semi-dirigées avec des représentants de cette organisation ont été effectuées et ont permis d'obtenir une information qualitative concernant l'accessibilité des pages du site gouvernemental Québec.ca. Des guides d'entretien ont été préparés pour permettre de collecter les renseignements sur des indicateurs précis.

Données du Protecteur du citoyen et de la CDPDJ

- Afin de valider le nombre de plaintes effectuées auprès du Protecteur du citoyen et de la CDPDJ, des demandes ont été adressées à ces organismes.

Groupe de discussion avec des conseillères et des conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office

- Un groupe de discussion composé de conseillères et de conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office ont permis de documenter les enjeux rencontrés par le personnel des ministères et des organismes publics qui offrent des services aux personnes handicapées. Un guide de discussion a été préparé pour orienter les discussions autour de plusieurs thèmes ciblés.

Consultation des organismes du milieu associatif des personnes handicapées

- Une consultation par questionnaire (voir annexe II) auprès de représentantes et représentants de certains organismes du milieu associatif des personnes handicapées a permis d'obtenir des données qualitatives sur les facilitateurs et obstacles rencontrés par les personnes handicapées lorsqu'elles s'adressent aux ministères et aux organismes publics pour obtenir des documents ou des services offerts au public.
- Un questionnaire comportant des questions fermées et ouvertes a été conçu et transmis directement aux regroupements nationaux et associations sélectionnés du milieu associatif des personnes handicapées.

Limites de l'évaluation

- L'évaluation couvre les activités d'un grand nombre de ministères et d'organismes publics, qui agissent indépendamment l'un de l'autre, selon la nature de leurs activités et avec leurs propres ressources.
- Les données disponibles dans la reddition de comptes de la politique effectuée par les ministères et les organismes publics dans leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées ne couvrent pas l'ensemble des mesures prévues dans la politique.
- Les données de reddition de comptes de la politique effectuée par les organismes publics non assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*[2] sont présentées dans leur rapport annuel de gestion respectif et ne sont pas analysées dans le présent rapport d'évaluation.
- Étant donné l'ampleur des ressources qui auraient été nécessaires pour entreprendre une collecte de données auprès de tous les ministères et les organismes publics au sujet de chacune des mesures prévues dans la politique, la stratégie d'évaluation s'est concentrée sur les données disponibles et l'ajout ciblé de collectes de données complémentaires.

2. Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 10 000 habitants adopte 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.

- Les données complémentaires proviennent d'analyses effectuées par l'Office, de collectes auprès d'organismes du milieu associatif des personnes handicapées, de la Direction des communications numériques du SCG, du Protecteur du citoyen, de la CDPDJ et de l'Office.

Gouvernance de l'évaluation

- Les travaux ont été menés avec la collaboration de personnes-clés et de deux comités.
- Des représentantes et des représentants de l'Office, du SCT et de la Direction des communications numériques du SCG (MCE) ont été consultés afin de faciliter la réalisation des collectes de données, le cas échéant, et de commenter le cadre et le rapport d'évaluation.
- Deux comités s'inscrivent dans le cadre de la démarche de l'Office pour le suivi de la mise en œuvre de la *Loi* pour la période 2024-2028 : un comité interne composé de représentantes et représentants des directions de l'Office et le Comité de suivi de la mise en œuvre de la *Loi* et de la politique À part entière. Les rôles de ces comités sont respectivement de s'assurer du bon déroulement des travaux et de commenter les différents livrables, ainsi que d'obtenir des avis sur le suivi de la mise en œuvre de la *Loi* et ses livrables.



RÉSULTATS

- Les résultats sont présentés en fonction des trois enjeux évaluatifs, soit la mise en œuvre de la politique, sa gouvernance ainsi que l'efficacité de l'intervention.

>>> *Mise en œuvre de la politique*

- Les résultats quant à la mise en œuvre de la politique viennent répondre aux trois premières questions d'évaluation (voir tableau 1).

Mesures et engagements publics relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

- Cette section présente les résultats liés aux mesures et aux engagements publics des ministères et des organismes publics relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Elle répond à la première question d'évaluation, soit « Est-ce que les ministères et les organismes publics ont rendu compte de la mise en œuvre de la politique et ont pris des engagements publics relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ? ».

Des mesures rendues publiques par tous les ministères et les organismes publics assujettis

Indicateur 1

Nombre et proportion de ministères et d'organismes publics ayant pris une mesure ou un engagement relatif à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ou dans leur déclaration de services aux citoyens.

Indicateur 2

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 dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

- En vertu de l'article 61.1 de la *Loi*, les ministères et les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes sont assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Dans ces plans d'action, les ministères et les organismes publics planifient des mesures qui sont notamment liées à l'accès aux documents et aux services. Ils font également état de la réalisation de ces mesures dans les bilans qui y sont associés.
- De 2022-2023 à 2024-2025, tous les ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* ont produit un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, soit 118 en 2022-2023 et 119 en 2023-2024 et 2024-2025 (données non présentées).
- Pour les trois années, tous ces ministères et organismes publics ont présenté au moins une mesure relative à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Celle-ci était soit prévue dans leur plan d'action ou inscrite dans leur bilan comme étant réalisée ou partiellement réalisée.

Plus de 4 000 mesures réalisées ou partiellement réalisées dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées

- L'analyse des 353 bilans des années 2021-2022 à 2023-2024, contenus dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de 2022-2023 à 2024-2025, permet de répertorier les mesures, réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et les organismes publics en lien avec l'accès aux documents et aux services (tableau 5).
- Un total de 4 124 mesures liées à l'accès aux documents et aux services y sont répertoriées (1 176 en 2022-2023, 1 412 en 2023-2024 et 1 536 et 2024-2025) selon divers thèmes, dont voici les principaux :
  - l'accès aux communications (services accessibles, documents accessibles et Internet), pour un total de 1 666 mesures ;
  - la sensibilisation (employés à l'accueil [1re ligne], autres employés et gestionnaires), pour un total de 1 162 mesures ;
  - l'accessibilité des immeubles (locaux, bureaux, salles de réunion et stationnements pour personnes handicapées), pour un total de 1 022 mesures ;
  - la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, pour un total de 543 mesures ;
  - la formation des employés, pour un total de 512 mesures (données non présentées).
- Globalement, il est permis d'observer que le nombre total de mesures réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et les organismes publics à ces égards a augmenté de manière importante entre 2022-2023 et 2024-2025, passant de 1 176 à 1 536 mesures, soit une augmentation de 31 %.
- Le nombre moyen de mesures liées à l'accès aux documents et aux services, réalisées ou partiellement réalisées, par bilan, est de 12 par an entre 2021-2022 et 2023-2024. Les données révèlent une augmentation annuelle du nombre moyen de mesures, passant de 10 en 2021-2022 à 13 en 2023-2024.

Tableau 5

Mesures réalisées et partiellement réalisées par les ministères et les organismes publics relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, classées par thèmes[1], bilans[2] de 2021-2022- à 2023-2024 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de 2022-2023 à 2024-2025

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	Total 2021-2022 à 2023-2024
	n			
Accès aux communications	**454**	**594**	**618**	**1 666**
Services accessibles (communications adaptées, services d'interprétation, pictogrammes)	229	316	326	871
Documents accessibles (LSQ, braille, gros caractères)	125	160	198	483
Internet (Standard sur l'accessibilité des sites Web)	139	174	158	471
Accessibilité des immeubles	**302**	**346**	**374**	**1 022**
Locaux, bureaux, salles de réunion, etc.	287	330	356	973
Stationnement pour personnes handicapées	19	26	26	71
Formation des employés	**146**	**169**	**197**	**512**
Politique L'accès aux documents et aux services[3]	**170**	**186**	**187**	**543**
Recherche, évaluation et analyse sur l'accessibilité des immeubles et sur les besoins des personnes handicapées	**5**	**2**	**2**	**9**
Sensibilisation	**307**	**388**	**467**	**1 162**
Employés à l'accueil (première ligne)	26	46	37	109
Employés et gestionnaires	282	344	431	1 057
Total des mesures liées à l'accès aux documents et aux services[4]	**1 176**	**1 412**	**1 536**	**4 124**
Nombre total de plans d'action produits	116	118	119	353
Nombre moyen de mesures relatives à l'accès aux documents et aux services par plan d'action	10,1	12,0	12,9	11,7

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 2025.

Moins de la moitié (42 %) des ministères et des organismes publics devant produire une déclaration de services aux citoyens ont inscrit un engagement relatif à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : un recul par rapport à 2019

- Tout ministère ou organisme public offrant des services directs à la population est tenu de rendre publique une déclaration de services aux citoyens, dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique* (Québec 2000 : art. 6). Les ministères et organismes publics sont invités, dans la politique (MSSS 2007), à inclure dans leur déclaration de services aux citoyens des engagements relatifs à l'accès à leurs documents et à leurs services offerts au public pour les personnes handicapées.
- Dans son document intitulé « Instructions et gabarit pour l'élaboration de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens », le Secrétariat du Conseil du trésor invite les organisations à s'engager à assurer l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle. Cependant, cette brève mention ne réfère pas explicitement aux personnes handicapées, alors que la version antérieure du guide (SCT 2005) avait une annexe entière qui portait sur l'accessibilité et l'adaptation des services gouvernementaux pour les personnes handicapées.
- Une recherche en ligne, effectuée à l'automne 2025 par l'Office, a permis de recenser une déclaration de services aux citoyens pour 59 % des ministères et des organismes publics assujettis à la politique, soit pour tous les ministères (100 % ; n=23) et pour la moitié (50 % ; n=48) des organismes publics[3]. Au total, 71 déclarations de services aux citoyens ont fait l'objet d'une analyse.
- Parmi les 71 déclarations de services aux citoyens, moins de la moitié (42 % ; n=30) contiennent au moins un engagement en lien avec l'accès aux documents ou aux services offerts au public pour les personnes handicapées (tableau 6). Ceci constitue un recul (53 % c. 42 %) depuis le bilan 2010-2011 à 2016-2017 portant sur la mise en œuvre de la politique et produit par l'Office en 2019 (source : Office 2019).
- Parmi les 30 déclarations de services aux citoyens qui contiennent au moins un engagement en lien avec l'accès aux documents ou aux services offerts au public pour les personnes handicapées, 57 % (17) d'entre elles contiennent un engagement spécifique pour l'accès à leurs documents et 93 % (28) contiennent un engagement relatif à l'accès à leurs services pour les personnes handicapées (tableau 6).
- La présence d'un tel engagement est plus élevée dans les déclarations de services aux citoyens des ministères et des organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (44 % c. 25 % pour celles des autres ministères et organismes) (données non présentées).
- Par ailleurs, pour ces mêmes ministères et organismes publics, 73 % (8) de leurs déclarations de services aux citoyens contiennent un engagement spécifique pour les personnes handicapées lié à l'accès à leurs documents et 91 % (10) contiennent un engagement relatif à l'accès à leurs services pour les personnes handicapées (données non présentées).

3. Seuls les ministères et les organismes qui fournissent directement des services aux citoyennes et aux citoyens doivent traduire leur engagement relatif à leur prestation de services à l'intérieur d'une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Tableau 6

Nombres et proportions de DSC qui contiennent au moins un engagement en lien avec l'accès aux documents ou aux services offerts au public pour les personnes handicapées

	n	%
Ministères et organismes publics qui ont une DSC	71	100,0
La DSC contient au moins un engagement en lien avec l'accès aux documents ou aux services offerts au public pour les personnes handicapées	30	42,3
La DSC contient au moins un engagement en lien avec l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées	*17*	*56,7*
La DSC contient au moins un engagement en lien avec l'accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées	*28*	*93,3*

Sources : Déclarations de services aux citoyens publiées par les ministères et organismes publics, recensées entre octobre et décembre 2025.

Compilation : Office 2025.

- Parmi les 41 déclarations de services aux citoyens qui ne contiennent pas d'engagement en lien avec l'accès à leurs documents ou à leurs services offerts au public pour les personnes handicapées, 19 (46 %) incluent un engagement dans le cadre d'une approche inclusive pour une clientèle plus large (données non présentées). À titre d'exemple, ces dernières peuvent s'engager à offrir des services accessibles qui tiennent compte des besoins particuliers de la clientèle, mais sans mention spécifique des personnes handicapées.

Une variété d'activités réalisées par l'Office auprès des ministères et des organismes publics en lien avec la politique

Indicateur 3

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.

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 auprès de leur personnel en contact direct avec le public.

- L'Office réalise annuellement plusieurs activités auprès des ministères et des organismes publics en lien avec la politique. Ces activités peuvent prendre plusieurs formes, telles que des ateliers, des outils, des lettres de rétroaction ou du soutien-conseil. Entre 2022-2023 et 2024-2025 :

- Deux séances de l'atelier sur la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ont été offertes annuellement par les conseillères et conseillers de l'Office aux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plans d'action, dans les ministères et organismes publics. Le nombre de participants à cet atelier est de 35 en 2022-2023, 35 en 2023-2024 et 42 en 2024-2025.
- L'Office a également offert un atelier annuel intitulé *Assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* aux communicateurs gouvernementaux qui travaillent, à divers titres, au sein des directions et services des communications des ministères et organismes publics. Le nombre de participants à cet atelier est de 37 en 2022-2023, 19 en 2023-2024 et 40 en 2024-2025.
- Depuis la prise du décret 655-2021 en 2021 qui prévoit 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, des suggestions de mesures en lien avec l'accès aux documents et aux services sont systématiquement inscrites dans les lettres de rétroaction de l'Office aux organisations dont les plans d'action annuels ne présentent pas de mesures liées à ces éléments (Office 2025).
- Les ministères et les organismes publics assujettis à l'élaboration d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ont été invités à partager les capsules d'autoformation *Mieux accueillir les personnes handicapées* au personnel concerné par le biais de la lettre de rétroaction 2024-2025 ou par le biais du soutien-conseil de l'Office.
- Les conseillères et les conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office ont répondu aux diverses questions en lien avec cette politique lors du soutien-conseil qu'ils offrent aux ministères et aux organismes publics.

Indicateur 5

Enjeux, facilitateurs et obstacles associés à l'accès aux documents et aux services offerts au public et à la mise en place d'une bonne communication pour les personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics.

- En ce qui a trait aux mesures d'accommodement mises en place par les ministères et les organismes publics, les conseillères et les conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office observent que :
  - Les ministères et les organismes publics rapportent très peu d'enjeux liés à l'accès aux documents ;
  - Parmi les enjeux liés à l'accès aux services, les ministères et les organismes publics soulignent qu'il peut s'avérer complexe de mettre en place des mesures d'accommodement qui concernent l'accessibilité des immeubles lorsqu'ils ne sont pas propriétaires des lieux ;
  - La politique semble particulièrement méconnue dans le réseau de la santé et des services sociaux.
- Enfin, si les mesures d'accommodement font rarement l'objet de questions de la part des ministères et des organismes publics, les conseillères et les conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* sont d'avis que ces organisations mettent tout de même en place un grand nombre de mesures d'accommodement chaque année.

Le décret 655-2021 favoriserait la mise en place de mesures proactives par les ministères et les organismes publics

Indicateur 6

Enjeux, facilitateurs et obstacles associés à la mise en place proactive de moyens permettant de répondre adéquatement aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics.

Indicateur 7

Enjeux concernant les activités des ministères et des organismes publics visant à dresser la liste de leurs documents actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens, les produire en formats adaptés et mettre en place des moyens pour adapter leurs services actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens.

Indicateur 8

Enjeux rencontrés par les ministères et les organismes publics concernant la réalisation d'activités d'information ou de formation de leurs employés en contact direct avec le public sur les besoins des personnes handicapées.

- En ce qui a trait à la mise en place proactive de moyens permettant de répondre adéquatement aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics, les conseillères et les conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* observent que :
  - Les ministères et les organismes publics qui offrent des services directs à leur clientèle seraient généralement plus proactifs, tout comme les organismes culturels ou de tourisme ;
  - La grande majorité des plans d'action contiendraient des mesures proactives. À leur avis, cette tendance serait en hausse depuis 2022, date à laquelle le décret 655-2021[4] a été pris ;
  - La production assidue des plans d'action et la réponse aux éléments du décret mentionné ci-haut favoriseraient ainsi la mise en place de mesures proactives en lien avec l'accessibilité des services offerts ainsi que l'accessibilité à l'information et aux documents ;
  - Bien que, parmi les activités proactives, il soit recommandé dans la politique de dresser la liste des documents les plus fréquemment demandés par les citoyens et de les produire en formats adaptés, les ministères et organismes publics sembleraient davantage effectuer l'adaptation de documents lorsqu'il y a des demandes à cet effet ;

4. Ce dernier indique que les plans d'action doivent désormais contenir au moins une mesure de chacune des catégories suivantes : promotion, accessibilité des services offerts, accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi, accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations, accessibilité à l'information et aux documents, adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile, approvisionnement en biens et en services accessibles, adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur les personnes handicapées.

- En ce qui concerne les activités d'information et de formation de leurs employés en contact direct avec les citoyens, les ministères et organismes publics utilisent les huit capsules d'autoformation *Mieux accueillir les personnes handicapées*. Ces capsules, créées par l'Office en 2021, seraient largement visionnées. Outre ces capsules, de nouveaux outils de formations apparaissent régulièrement dans les plans d'action.

Reddition de comptes prévue dans la politique

- Cette section présente les résultats associés à la reddition de comptes des ministères et des organismes publics sur la mise en œuvre de la politique. Elle répond à la première question d'évaluation, soit « Est-ce que les ministères et les organismes publics ont rendu compte de la mise en œuvre de la politique et ont pris des engagements publics relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ? ».

La grande majorité des ministères et des organismes publics effectuent leur reddition de comptes au regard de la politique

Indicateur 9

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 dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

- La politique prévoit que les ministères et les organismes publics rendent compte, dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ainsi que des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés.
- La proportion de ministères et d'organismes publics ayant fait mention du nombre de plaintes reçues et traitées dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées est de 93 % (110 ministères et 118 organismes publics) en 2022-2023, 92 % (109 ministères et 119 organismes publics) en 2023-2024 et 95 % (113 ministères et 119 organismes publics) en 2024-2025 (tableau 7).
- Pour ces mêmes années, 90 % des ministères et des organismes publics (106/118) ont rendu compte, dans leur plan d'action, des mesures d'accommodement prises en 2022-2023, 83 % (99/119) en 2023-2024 et 88 % (105/119) en 2024-2025.

Tableau 7

Ministères et organismes publics ayant fait mention du nombre de plaintes reçues et traitées dans leur plan d'action et rendu compte des mesures d'accommodement prises

	2022-2023 (n=118)		2023-2024 (n=119)		2024-2025 (n=119)	
	n	%	n	%	n	%
Ministères et organismes publics assujettis ayant fait mention du nombre de plaintes reçues et traitées dans leur plan d'action	110	93,2	109	91,6	113	95,0
Ministères et organismes publics assujettis ayant rendu compte, dans leur plan d'action, des mesures d'accommodement prises	106	89,8	99	83,2	105	88,2

Source : Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office.
Compilation : Office 2025.

Une diminution appréciable de la proportion de plaintes traitées par les ministères et les organismes publics entre 2022-2023 et 2024-2025

Indicateur 10

Nombre de plaintes reçues et traitées par les ministères et les organismes publics assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

- Le nombre de plaintes reçues et traitées par les ministères et les organismes publics a diminué au cours de la période examinée. Il est passé de 549 en 2022-2023, à 428 en 2023-2024 et à 346 en 2024-2025 (tableau 8).

Tableau 8

Plaintes reçues et traitées par les ministères et les organismes publics assujettis

	2022-2023	2023-2024	2024-2025
		n	
Nombre de plaintes reçues et par les ministères et organismes publics assujettis	561	479	598
Nombre de plaintes traitées par les ministères et organismes publics assujettis	549	428	346

Source : Banque de données des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office.
Compilation : Office 2025.

- Au niveau des indicateurs liés à la reddition de comptes prévus dans la politique, les conseillères et les conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* se questionnent sur la pertinence de connaître le nombre de plaintes reçues et traitées, alors que c'est le sujet de ces plaintes qui est important, de même que les mesures d'accommodement qui en découlent. Toujours selon les conseillères et les conseillers à la mise en œuvre de la *Loi*, il semblerait que les responsables des plaintes dans les ministères et les organismes publics ont de la difficulté à distinguer les plaintes des personnes handicapées des autres clientèles ainsi qu'à recenser les mesures d'accommodement mises en place.

Connaissance et recours aux mécanismes de plainte par les personnes handicapées

- Cette section présente les résultats associés à la mise en place, la connaissance et l'utilisation des mécanismes de plaintes par les personnes handicapées. Elle répond à la deuxième question d'évaluation, soit « Dans quelle mesure les mécanismes de plainte sont-ils en place, connus et utilisés par les personnes handicapées ? ».

Un niveau de connaissance des recours en cas d'insatisfaction à l'égard de l'accès aux documents et aux services publics plutôt faible

Indicateur 11

Connaissance des recours disponibles par les personnes handicapées si elles rencontrent des obstacles dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.

- La politique précise certains recours pour les personnes handicapées en cas d'insatisfaction, comme de porter plainte auprès des ministères et des organismes publics, du Protecteur du citoyen ou de la CDPDJ.
- Les organismes du milieu associatif des personnes handicapées ont été consultés sur le niveau de connaissance de leurs membres en lien avec les recours possibles en cas d'insatisfaction à l'égard de l'accès aux documents et aux services offerts au public. Les sept organismes qui se sont prononcés estiment comme étant plutôt faible le niveau de connaissance de leurs membres à ce sujet.
- Même si certaines personnes connaissent les recours possibles, ceux-ci restent peu connus pour la majorité des personnes handicapées. Plusieurs d'entre elles ignorent les recours formels offerts (plainte auprès du ministère ou de l'organisme concerné, du Protecteur du citoyen ou de la CDPDJ).
- Les organismes du milieu associatif des personnes handicapées soulignent que les recours sont souvent dispersés, difficiles à comprendre ou peu mis en valeur sur les sites gouvernementaux. Ils soulignent d'ailleurs un besoin de clarifier, rendre accessibles et promouvoir les recours possibles et les processus de plaintes.

Relativement peu de plaintes formulées au Protecteur du citoyen et à la CDPDJ quant à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Indicateur 12

Nombre de plaintes adressées au Protecteur du citoyen.

Indicateur 13

Nombre de plaintes adressées à la CDPDJ.

- Le Protecteur du citoyen a compétence sur 78 ministères et organismes du gouvernement du Québec. En 2024-2025, 65 plaintes envers des ministères ou des organismes publics[5] et 59 plaintes envers des instances du réseau de la santé et des services sociaux ont été reçues par le Protecteur du citoyen pour un motif de difficulté d'accès aux services (Protecteur du citoyen 2025). Les données compilées par le Protecteur du citoyen ne permettent cependant pas de préciser si certaines de ces plaintes proviennent de personnes handicapées et, le cas-échant, leur nombre.
- La CDPDJ reçoit des plaintes, dont certaines visent un ministère ou un organisme public et sont liées au motif de handicap. Bien qu'il ne soit pas possible d'identifier spécifiquement les plaintes qui concernent l'accès aux documents et aux services pour les personnes handicapées, certaines plaintes touchent les quatre grandes thématiques suivantes :
  - situations à l'égard d'un service fourni (par exemple : prestation, offre de service) ;
  - situations liées à l'accessibilité des lieux (par exemple : acceptation du chien d'assistance) ou des mesures d'accessibilité en ligne (par exemple : formulaire) ;
  - situations de refus liées à des demandes d'accommodement ;
  - situations liées à des corps policiers (par exemple : considération du handicap dans la façon dont le service est rendu ou l'intervention est faite).
- Parmi les plaintes déposées à la CDPDJ dans ces quatre grandes thématiques, 42 ont été reçues en 2022-2023, de même qu'en 2023-2024, et 56 ont été reçues en 2024-2025. Ces plaintes ont été jugées recevables dans respectivement 40 %, 26 % et 41 % des cas (données non présentées).

Application du Standard sur l'accessibilité des sites Web

- Cette section décrit les résultats liés à l'application du Standard sur l'accessibilité des sites Web, soit les sites Web institutionnels des ministères et des organismes publics et le site gouvernemental Québec.ca. Elle répond à la troisième question d'évaluation, soit « À quel point le standard sur l'accessibilité des sites Web est-il appliqué à la suite du rapatriement des sites Web institutionnels vers le site gouvernemental Québec.ca ? ».

5. Excluant le réseau des services correctionnels.

471 mesures réalisées, ou partiellement réalisées, par les ministères et les organismes publics concernant le Standard sur l'accessibilité des sites Web

Indicateur 14

Nombre et types de mesures réalisées ou partiellement réalisées relatives au Standard sur l'accessibilité des sites Web (sites Web institutionnels et site gouvernemental Québec.ca) dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

- Les ministères et les organismes publics ont planifié 516 mesures liées au Standard sur l'accessibilité des sites Web (sites Web institutionnels et site gouvernemental Québec.ca) entre 2022-2023 et 2024-2025 dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. En moyenne, près des trois quarts des ministères et des organismes publics (73 %) ont ainsi prévu au moins une mesure à cet effet (données non présentées).
- Dans leur bilan annuel, les ministères et les organismes publics indiquent avoir réalisé, ou partiellement réalisé, 471 mesures liées au Standard sur l'accessibilité des sites Web, soit 139 en 2021-2022, 174 en 2022-2023 et 158 en 2023-2024 (données non présentées).

Québec.ca est officiellement conforme au Standard sur l'accessibilité des sites Web

Indicateur 15

État de situation concernant la mise en œuvre du Standard sur l'accessibilité du Web sur le site gouvernemental Québec.ca.

- Par leur mandat, les directions des communications qui relèvent du SCG peuvent soutenir les ministères lors de la mise en place de mesures qui s'inscrivent dans le cadre de la politique. Les directions des communications, vont accompagner les ministères et les organismes publics pour favoriser la livraison de publications accessibles. Pour le volet Web, le rôle du SCG est d'offrir une plateforme Web, Québec.ca, qui est accessible, ainsi qu'un système de design gouvernemental qui répond aux critères d'accessibilité.
- En mars 2022, la Direction des communications numériques du SCG recevait un rapport externe d'audit de Québec.ca évaluant la conformité du site Québec.ca au 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. Toutes les recommandations (100 %) du rapport d'audit étaient appliquées au 31 mars 2024 (MCE 2024 : 11).
- En 2022-2023, la Direction des communications numériques du SCG a également développé et rendu disponible un gabarit de publication HTML pour permettre aux ministères et aux organismes publics de remplacer les documents PDF par des pages Web sur Québec.ca (Office 2025).
- Une entrevue, réalisée par l'Office avec la Direction des communications numériques du SCG, a permis de documenter davantage l'état de situation concernant l'application du Standard sur l'accessibilité du Web dans les contenus versés sur Québec.ca. En voici les principaux éléments.

- Dans une démarche d'amélioration continue, l'attention portée à l'accessibilité de Québec.ca est quotidienne.
- Une partie de la responsabilité de son accessibilité repose sur les ministères et les organismes publics, car ce sont eux qui fournissent le contenu. Ceux-ci sont toutefois sensibilisés aux enjeux d'accessibilité et accompagnés par l'équipe de la Direction des communications numériques du SCG, qui offre des outils développés de façon accessible et des solutions qui ont déjà fait leurs preuves.
- Le Standard sur l'accessibilité du Web n'est pas toujours bien compris dans les différents ministères et les organismes publics, car il est complexe et la majorité des critères d'accessibilité sont assez techniques. Chaque critère comprend plusieurs sous-critères à examiner, chacun pouvant être compris différemment selon le contexte.
- Le temps requis pour appliquer le Standard est généralement assez important, surtout quand il y a une page avec laquelle il y a plus d'interactions nécessaires pour obtenir toute l'information, et ce, autant pour le lecteur d'écran que pour le clavier.
- Sur Québec.ca, un formulaire de bas de page permet d'émettre des commentaires ou de formuler une plainte quant à l'accessibilité du site. Les commentaires portent toutefois plus souvent sur le contenu que sur la façon dont le contenu est présenté.

Des pages Web construites à partir d'un gabarit simple qui en facilite l'accessibilité

Indicateur 16

Proportion de pages Web analysées sur le site gouvernemental Québec.ca dont le contenu est accessible aux utilisateurs.

- Une analyse[6] de pages Web ciblées dans le site gouvernemental Québec.ca a été effectuée par l'Office pour en vérifier le niveau d'accessibilité. La saturation des données a été atteinte après l'analyse de 14 pages, considérant que la plupart des pages se basent sur un gabarit simple qui est reproduit et qui respecte les règles d'accessibilité.
- Huit des pages sont construites avec un gabarit simple qui facilite la production d'une page qui respecte les règles d'accessibilité.
- Quatre pages, différentes du gabarit, sont généralement très accessibles, mais intègrent plus de caractéristiques différentes (ententes, images, boutons, vidéos, etc.) qui réduisent légèrement la facilité potentielle de consultation avec un lecteur d'écran.
- Deux pages, construites dans un format plus libre, posent plus de défis à l'accessibilité.

6. Plusieurs aspects prédéfinis ont été vérifiés pour chaque page sélectionnée : l'arborescence des titres ; les noms de ministères, organismes, programmes et directions au long ; les hyperliens ; les tableaux accessibles ; le texte de remplacement pour les images et les graphiques et le contraste de couleurs. Les pages ont été sélectionnées en naviguant dans l'arborescence pour trouver des sujets susceptibles d'intéresser une personne handicapée.

Outre la section « personnes handicapées », peu de consignes destinées aux personnes handicapées dans le site gouvernemental Québec.ca

Indicateur 17

Présence sur le site gouvernemental Québec.ca d'indications destinées aux personnes handicapées pour trouver des moyens de communication adaptés et faciliter l'accès à ces informations.

- Une analyse globale[7] du site gouvernemental Québec.ca, consistant à consulter les pages principales pour trouver des consignes destinées spécifiquement aux personnes handicapées, a été réalisée. Plus précisément, ces consignes peuvent consister à la présence d'indications destinées aux personnes handicapées ; la mention de l'accessibilité des lieux, d'une offre de documents ou de formulaires adaptés, d'une offre de services ou de moyens de communication adaptés, du Standard sur l'accessibilité des sites Web, d'une offre d'assistance pour accomplir des démarches administratives, ainsi que de la recherche de certains mots-clés.
- Cette analyse permet de constater que les consignes qui sont destinées aux personnes handicapées se trouvent principalement dans la section « Personnes handicapées » du site Québec.ca et qu'il y a peu de ces consignes dans les autres pages. Ainsi, ce type de consignes semble surtout rattaché aux contenus qui concernent les programmes destinés aux personnes handicapées. Une personne handicapée voulant s'informer sur d'autres sujets à l'intérieur du site Québec.ca pourrait donc rencontrer des obstacles dans sa recherche d'information.
- La Direction des communications numériques du SCG, dans le cadre de l'entrevue réalisée, n'avait pas d'information à transmettre à ce sujet.

En résumé : que peut-on retenir de la mise en œuvre de la politique ?

- En somme, il est constaté que :
  - les ministères et les organismes publics assujettis rendent publics des mesures et des engagements dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées et y effectuent leur reddition de compte tel que prévu dans la politique ;
  - l'Office réalise une variété d'activités auprès des ministères et des organismes publics en lien avec la politique en soutien de sa mise en œuvre ;
  - le site gouvernemental Québec.ca est conforme au Standard sur l'accessibilité des sites Web.
- Toutefois, il est permis de constater :
  - une diminution de la proportion de ministères et d'organismes publics devant produire une déclaration de services aux citoyens qui ont inscrit un engagement relatif à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ;

7. Les pages analysées sont les pages d'accueil, les pages de la section « Nous joindre », la page « Accessibilité », la page principale adressée aux personnes handicapées et l'outil de recherche par mots-clés du site.

- un nombre relativement restreint de mesures présentes dans les plans d'action pour les personnes handicapées qui s'adresse au personnel en contact direct avec le public (personnel de 1re ligne) ;
- que le nombre de plaintes traitées par les ministères et les organismes publics entre 2022-2023 et 2024-2025 a connu une diminution appréciable ;
- un niveau de connaissance des recours en cas d'insatisfaction à l'égard de l'accès aux documents et aux services plutôt faible de la part des personnes handicapées.

>>> *Gouvernance de la politique*

- Cette section présente les résultats de l'analyse concernant la structure de gouvernance de la politique, c'est-à-dire ce qui permet de soutenir les ministères et les organismes publics dans la mise en œuvre de la politique.
- Elle vient répondre à la quatrième question d'évaluation :
  - Dans quelle mesure la structure de gouvernance permet-elle d'assurer la mise en œuvre de la politique auprès des ministères et des organismes publics ?

Une gouvernance principalement assurée par l'Office avec l'appui sporadique de quelques autres ministères et organismes publics

Indicateur 18

Description de la gouvernance de la politique.

- À la lumière du groupe de discussion réalisé avec les conseillères et les conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office, la gouvernance de la politique apparaît être principalement assurée par l'Office. De 2022-2023 à 2024-2025, ce dernier a joué plusieurs rôles, notamment via :
  - Les ateliers proposés aux ministères et aux organismes publics ;
  - Le soutien-conseil offert par les conseillères et les conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* ;
  - L'information transmise par le biais des appels et des lettres de rétroaction à la suite de l'analyse des plans d'action ;
  - Une collaboration avec la Direction des communications numériques du SCG, à la fois pour une offre de formation aux communicateurs gouvernementaux, mais aussi par des échanges fréquents avec le personnel de l'Office responsable des communications sur des questions d'accessibilité, notamment des sites Web.
- Le SCG offre également un appui par la tenue annuelle d'une formation qui s'adresse à tous les communicateurs gouvernementaux pour favoriser l'accessibilité des documents produits.

- Enfin, les conseillères et conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* ont également souligné le rôle joué par :
  - Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique qui travaille sur l'accessibilité des projets dans les technologies de l'information et qui est également responsable du Standard sur l'accessibilité des sites Web.
  - Le Centre d'acquisitions gouvernementales qui est concerné par l'approvisionnement en biens et services accessibles.

L'importance de la sensibilisation pour les plus petits organismes publics

Indicateur 19

Possibilités d'amélioration de l'efficacité de la gouvernance au niveau de la planification, de la coordination et du déploiement de l'intervention.

- Étant donné que les plans d'action annuels des ministères et organismes publics sont diligemment suivis par les conseillères et conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office, ces derniers mentionnent être davantage en contact avec les organisations qui doivent produire un tel plan. Ainsi, ils soulignent qu'il pourrait être intéressant d'accroître la sensibilisation à la politique auprès des ministères et des organismes publics qui ne sont pas assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*, c'est-à-dire ceux qui ont moins de 50 employés.
- De plus, selon la Direction des communications numériques du SCG, il y a certains enjeux en ce qui concerne :
  - le roulement dans les équipes et la perte d'expertise associée ;
  - le fait que certains ministères et organismes publics soient peu sensibilisés à l'accessibilité des documents et du Web, ainsi qu'aux efforts que cela implique ;
  - le partage des rôles entre les ministères et les organismes publics et leur équipe de communication.
- La Direction des communications numériques du SCG entrevoit certaines pistes d'amélioration en ce qui a trait à la mise en œuvre de la politique, dont voici quelques éléments :
  - faire des rappels des exigences de la politique, pour éviter le rattrapage et le fait que ce ne soit pas prévu dans la planification des projets ;
  - maintenir la formation qui est très utile ;
  - offrir du soutien en matière d'accessibilité, ce qui permettrait d'améliorer l'expertise à l'interne.

Une absence de coordination interministérielle depuis plusieurs années

- Un comité de coordination interministériel responsable d'élaborer les stratégies de mise en œuvre de la politique est dissout depuis plusieurs années. Il permettait de réunir les différents partenaires identifiés dans la politique pour élaborer des stratégies de mises en œuvre. Or, avec les années, l'Office est devenu le principal responsable de la gouvernance de la politique, en collaboration avec certains ministères et organismes publics, selon leur rôle dans l'appareil gouvernemental.

En résumé : que peut-on retenir de la gouvernance de la politique ?

- En somme, la gouvernance de la politique est principalement assurée par l'Office, et ce, surtout pour les ministères et les organismes publics qui comptent 50 employés ou plus. Bien que quelques autres ministères et organismes publics offrent un soutien sporadique à cet égard, l'absence de coordination interministérielle est manifeste.
- Quelques pistes sont soulevées afin d'assurer, voire d'améliorer l'efficacité de la gouvernance, et ce, principalement en lien avec le soutien offert aux organisations assujetties, par exemple :
  - Une sensibilisation accrue des ministères et organismes publics qui ne sont pas assujettis à l'élaboration d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (organisation de moins de 50 employés) ;
  - Le maintien d'une offre de formation ;
  - L'offre d'un soutien en matière d'accessibilité.

>>> *Efficacité de l'intervention*

- Cette section présente la perception des personnes handicapées à l'égard de l'accès aux documents et aux services offerts au public par les ministères et les organismes publics visés par la politique.
- Elle vient répondre à la cinquième question d'évaluation :
  - Dans quelle mesure les personnes handicapées ont-elles accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts par les ministères et les organismes publics visés par la politique ?

Une évaluation globale assez faible de différents aspects permettant aux personnes handicapées d'obtenir des documents ou des services offerts au public

Indicateur 20

Perception des personnes handicapées, par le biais de leurs représentantes et représentants du milieu associatif, des enjeux relatifs à la facilité d'accès aux documents et aux services et à la simplicité des démarches pour obtenir le document ou le service.

- Une consultation par questionnaire auprès de huit représentantes et représentants de certains organismes du milieu associatif des personnes handicapées a permis d'obtenir leur perception sur les facilitateurs et les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lorsqu'elles s'adressent aux ministères et aux organismes pour obtenir des documents ou des services offerts au public.

- En ce qui concerne leur perception de la facilité d'accès aux documents ou aux services offerts au public, les organismes du milieu associatif des personnes handicapées ont évalué[8] les aspects suivants :
  - La facilité d'avoir accès aux documents du gouvernement du Québec, évaluée comme étant moyenne (5/10) ;
  - La facilité d'avoir accès aux services à la clientèle offerts par le gouvernement du Québec, évaluée comme étant moyenne (5/10) ;
  - La facilité d'accès aux bureaux des ministères et organismes du gouvernement du Québec, évaluée comme étant moyennement élevée (6/10) ;
  - La facilité à trouver l'information recherchée sur les sites Web du gouvernement du Québec, évaluée comme étant moyenne (5/10) ;
  - La facilité à faire les démarches pour obtenir un document adapté de son choix, lorsque nécessaire, évaluée comme étant moyennement faible (3/10) ;
  - La facilité à faire les démarches pour entrer en communication avec le personnel dans un moyen de communication adapté, lorsque nécessaire, évaluée comme étant moyennement faible (3/10).
- Pour ce qui est de l'accès aux documents par les personnes handicapées qu'ils représentent, le mouvement associatif a évalué les aspects suivants :
  - Les principaux obstacles rencontrés par leurs membres pour avoir accès aux documents du gouvernement du Québec sont :
    - des obstacles d'accessibilité, tant sur le plan technique (navigation au clavier incomplète ou impossible, champs de formulaires non étiquetés, contrastes insuffisants, etc.), que sur celui de l'organisation de l'information (moteurs de recherche internes inadéquats ou absents, absence de fil d'Ariane cohérent, difficulté générale à localiser l'information recherchée, même lorsque les pages sont techniquement accessibles, etc.) ;
    - la difficulté à trouver des documents sur le site Québec.ca ou à parler avec une personne pour aider à les trouver ;
    - la rareté des documents papier dans les points de services du gouvernement du Québec ;
    - des contenus écrits (communiqués, rapports, guides, politiques, documentation officielle) rarement offerts dans des formats adaptés ;
    - l'utilisation d'un langage administratif complexe ;
    - l'inaccessibilité d'un grand nombre de documents PDF et des documents numérisés en image ;
    - la méconnaissance de la possibilité d'obtenir des documents en formats adaptés et les délais excessifs pour en obtenir.
  - Les facteurs qui facilitent l'accès à des documents adaptés au gouvernement du Québec sont :
    - l'application du Standard sur l'accessibilité du Web SGQRI 008-3.0 (SCT 2024) pour tous les nouveaux contenus des ministères et des organismes assujettis ;
    - des guides et des outils techniques couvrant la production de documents numériques, imprimés ou audiovisuels accessibles (par exemple, le guide de l'Office intitulé *Élaborer et produire des documents accessibles*) ;
    - des formations en accessibilité du Web et des documents.

8. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout facile » et 10 « extrêmement facile ».

Pour une transformation des pratiques vers une approche inclusive

- Les aspects qui pourraient améliorer l'accès à des documents adaptés pour les personnes handicapées sont :
  - une approche proactive où l'accessibilité est intégrée dès la conception des documents ;
  - une formation obligatoire pour tout le personnel impliqué dans la production de contenus ;
  - la réalisation de tests avec des personnes handicapées avant la mise en ligne de documents ;
  - des audits réguliers et obligatoires de l'accessibilité des documents et des contenus Web ;
  - l'offre proactive de documents dans plusieurs formats accessibles ou adaptés ;
  - la rédaction de documents en langage clair ;
  - la production systématique de PDF balisés, de pages HTML accessibles et de formats compatibles avec les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, logiciels de grossissement, etc.) ;
  - le fait de pouvoir parler à quelqu'un qui est formé adéquatement pour aider les personnes handicapées à trouver l'information recherchée.
- En ce qui a trait à l'accès aux services offerts par le gouvernement du Québec, les organismes du milieu associatif des personnes handicapées ont évalué les aspects suivants :
  - Les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées sont :
    - une accessibilité physique déficiente aux abords de certains bâtiments et à l'entrée de ceux-ci ;
    - une signalétique déficiente à l'intérieur des bâtiments ;
    - des menus téléphoniques complexes ;
    - le manque de formation du personnel quant aux besoins des personnes handicapées ;
    - le manque de disponibilité de moyens de communication adaptés ;
    - l'absence de services d'accompagnement.
  - Les facilitateurs sont :
    - l'entretien des abords de certains bâtiments ;
    - l'accessibilité du cadre bâti pour les bâtiments neufs ou rénovés ;
    - la simplification de certains programmes et services ;
    - l'accompagnement de proches aidants, mais aussi des organismes communautaires.
  - Les aspects qui pourraient améliorer l'accès aux services offerts pour les personnes handicapées sont :
    - la mise à niveau complète de l'accessibilité des bâtiments existants ;
    - l'ajout d'une signalisation claire, tactile et visuelle ;
    - la formation obligatoire et continue du personnel en contact direct avec le public, notamment par rapport aux besoins des personnes handicapées ;
    - la diversification des modalités de communication ;
    - la simplification de l'ensemble des programmes et services destinés aux personnes handicapées ;

- l'accessibilité des systèmes d'appel et des bornes interactives ;
- la disponibilité d'équipements médicaux accessibles et adaptés ;
- un service d'accompagnement professionnel.

- En ce qui concerne leur perception du niveau d'accessibilité des services en ligne du gouvernement du Québec, les organismes du milieu associatif des personnes handicapées l'ont évalué[9] comme étant moyen (5/10). Cela dépendrait en outre du type d'incapacité. Par exemple, même si la plateforme Québec.ca présente un bon niveau d'accessibilité, la majorité de la documentation numérique et des plateformes extérieures à ce site Web unifié seraient difficilement accessibles aux personnes ayant une incapacité visuelle.

En résumé : que peut-on retenir de l'efficacité de l'intervention ?

- En somme, il appert que, malgré une volonté réelle du gouvernement du Québec d'améliorer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, plusieurs obstacles persistent dans la mise en œuvre concrète des mesures.
- La mise en œuvre d'une approche proactive semble variable d'un ministère ou organisme public à l'autre, ce qui crée des inégalités dans l'expérience des citoyens. Ainsi, les obstacles liés à l'accès aux documents, aux services, aux bâtiments et à l'information compromettent la participation sociale des personnes handicapées.
- Les organismes du milieu associatif des personnes handicapées ont identifié plusieurs pistes visant l'amélioration de l'accès aux documents et aux services.



9. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « extrêmement faible » et 10 « extrêmement bonne ».

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Étant donné que :

- Plusieurs obstacles persistent afin que les personnes handicapées puissent avoir accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ;
- L'on observe une diminution du nombre de plaintes traitées consignées dans le cadre de la reddition de comptes de la politique et le questionnement des conseillères et conseillers à la mise en œuvre de la *Loi* de l'Office sur la pertinence de cette reddition de compte ainsi que la capacité, pour les ministères et les organismes publics, à bien distinguer les plaintes des personnes handicapées de celles des autres clientèles ;
- Le niveau de connaissance des personnes handicapées des recours en cas d'insatisfaction est plutôt faible ;
- Malgré la coordination interministérielle prévue dans la politique, sa gouvernance est actuellement principalement assurée par l'Office.
- Les organismes du milieu associatif des personnes handicapées ont identifié plusieurs pistes visant l'amélioration de l'accès aux documents et aux services.

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.

Étant donné que :

- Les ministères et les organismes publics assujettis rendent publics de nombreuses mesures et des engagements dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées et y effectuent leur reddition de compte tel que prévu dans la politique ;
- Le niveau de connaissance des personnes handicapées des recours en cas d'insatisfaction à l'égard de l'accès aux documents et aux services publics est plutôt faible ;
- L'évaluation globale, réalisée par le mouvement associatif des personnes handicapées, de différents aspects leur permettant d'obtenir des documents ou des services offerts au public est assez faible.

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 à 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).

Étant donné que :

- La proportion de ministères et d'organismes publics devant produire une déclaration de services aux citoyens qui ont inscrit un engagement relatif à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées est en baisse.
- Les ministères et les organismes publics devant produire une déclaration de services aux citoyens doivent rendre compte dans leur rapport annuel de gestion des résultats en lien avec leurs engagements.
- Dans son document intitulé « Instructions et gabarit pour l'élaboration de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens », le Secrétariat du Conseil du trésor invite les organisations à s'engager à assurer l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle. Cependant, cette brève mention ne réfère pas explicitement aux personnes handicapées, alors que la version antérieure du guide (SCT 2005) avait une annexe entière qui portait sur l'accessibilité et l'adaptation des services gouvernementaux pour les personnes handicapées.

Recommandation 3

Il est recommandé au Secrétariat du Conseil du trésor de s'assurer, d'ici 3 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.

Étant donné que :

- Un nombre relativement restreint de mesures présentes dans les plans d'action pour les personnes handicapées s'adresse aux employés en contact direct avec le public (employés de 1re ligne).
- Il existe un roulement de personnel dans les ministères et les organismes publics.

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.

Étant donné que :

- Sur le site gouvernemental Québec.ca, les consignes destinées aux personnes handicapées[10] semblent exclusivement rattachées aux contenus qui concernent les programmes destinés aux personnes handicapées, alors que celles-ci sont susceptibles de s'intéresser aux programmes s'adressant à tous les citoyennes et citoyens québécois.
- Les ministères et les organismes publics sont responsables d'adapter leurs contenus et leur documentation, sur le site Québec.ca et dans leurs sites externes arrimés au site gouvernemental, en fonction des besoins des utilisateurs.

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.

10. Ces consignes peuvent consister à la présence d'indications destinées aux personnes handicapées ; la mention de l'accessibilité des lieux, de numéros de téléscripteur, d'une offre de documents ou de formulaires adaptés, d'une offre de services ou de moyens de communication adaptés, du Standard sur l'accessibilité des sites Web, d'une offre d'assistance pour accomplir des démarches administratives, ainsi que de la recherche de certains mots-clés.

ANNEXE I
MODÈLE LOGIQUE

- Le tableau suivant présente la synthèse des composantes de l'intervention associée à la politique sous forme de modèle logique.

Tableau 9
Modèle logique de l'intervention associée à la politique

Raison d'être de la politique	• Assurer aux personnes handicapées l'accès aux documents et aux services gouvernementaux offerts au public pour favoriser leur participation sociale.
Objectifs de l'intervention	• La politique décrit l'ensemble des mesures et conditions que les ministères et organismes publics doivent mettre en place pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées sous deux grandes orientations : - 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. - Mettre en place une démarche proactive pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.
Nature de l'intervention	• La politique vise tous les ministères et organismes publics tels que défini dans la *Loi* (L.R.Q., c. E-20.1), soit un organisme du gouvernement ou une entreprise du gouvernement au sens de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., c. V-5.01). • Elle cible toutes les personnes handicapées au sens de la *Loi*. • Chaque ministère ou organisme public met en place les mesures nécessaires pour permettre l'accès aux documents et aux services, ainsi que de mettre en place les mesures proactivement pour réduire les obstacles.
Ressources investies (intrants)	• Les ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières proviennent des ressources des ministères et organismes publics.
Activités de production et de coordination	Les ministères et organismes publics visés par la politique : Principales activités : • Concevoir des services publics adaptés ; • Préparer des mesures d'accommodement ; • Adapter des documents ; • Publier des plans d'action annuels. L'Office : • Offrir un soutien-conseil aux ministères et organismes publics ; • Effectuer l'analyse des plans d'action annuels des ministères et organismes publics ; • Assurer le suivi de la politique, en collaboration avec le SCT, depuis son adoption.

Extrants	Les principaux extrants sont : • Mesures développées en amont à l'offre de services pour en favoriser l'accès aux personnes handicapées ; • Documents accessibles et adaptés sur demande ; • Moyens de communication adaptée ; • Activités d'information et de formation données au personnel ; • Plans d'action publiés par les ministères et organismes publics.
Effets visés	À court terme : • Meilleur accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées ; • Meilleur accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées ; • Meilleure offre de moyens de communication adaptée lorsqu'une personne handicapée s'adresse à un ministère ou un organisme public ; • Réduction des délais d'accès en offrant davantage de documents et de services accessibles au public ; • Un personnel en contact direct avec le public mieux formé et informé pour être en mesure d'accueillir et de servir les personnes handicapées ; • Accroissement de la mise en place proactive de moyens de communication adaptés. À moyen et long terme : • Meilleur accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

ANNEXE II
QUESTIONNAIRE À L'INTENTION DU MILIEU ASSOCIATIF DES PERSONNES HANDICAPÉES

>>> *Objectif du questionnaire*

Le présent questionnaire concerne la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. L'Office procède actuellement à son évaluation. L'Office veut connaître votre perception et celle de vos membres à l'égard de l'accès aux documents ou aux services offerts au public par les ministères et les organismes publics du gouvernement du Québec.

Question 1

Évaluez globalement la perception de vos membres, à l'égard des énoncés suivants, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout facile » et 10 signifie que vous trouvez « extrêmement facile ».

- Sous-question a) La facilité d'avoir accès aux documents du gouvernement du Québec.
  - Réponse a) – {_____}
- Sous-question b) La facilité d'avoir accès aux services à la clientèle offerts par le gouvernement du Québec.
  - Réponse b) – {_____}
- Sous-question c) La facilité d'accès aux bureaux des ministères et organismes du gouvernement du Québec.
  - Réponse c) – {_____}
- Sous-question d) La facilité à trouver l'information recherchée sur les sites Web du gouvernement du Québec.
  - Réponse d) – {_____}
- Sous-question e) La facilité à faire les démarches pour obtenir un document adapté de son choix, lorsque nécessaire.
  - Réponse e) – {_____}
- Sous-question f) La facilité à faire les démarches pour entrer en communication avec le personnel dans un moyen de communication adapté, lorsque nécessaire.
  - Réponse f) – {_____}

Question 2

- Sous-question a) Quels sont les principaux obstacles rencontrés par vos membres pour avoir accès aux documents du gouvernement du Québec ? Énumérez les obstacles.
  - Réponse a) – {_____}
- Sous-question b) Quels sont les facteurs qui facilitent l'accès à des documents adaptés au gouvernement du Québec ? Énumérez les facteurs qui facilitent l'accès.
  - Réponse b) – {_____}
- Sous-question c) Quels sont les aspects qui pourraient améliorer l'accès à des documents adaptés pour les personnes handicapées ? Énumérez les améliorations possibles.
  - Réponse c) – {_____}

Question 3

- Sous-question a) Quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées pour avoir accès aux services à la clientèle offerts par le gouvernement du Québec ? Énumérez les obstacles.
  - Réponse a) – {_____}
- Sous-question b) Quels sont les facteurs qui facilitent l'accès aux services offerts par le gouvernement du Québec ? Énumérez les facteurs qui facilitent l'accès.
  - Réponse b) – {_____}
- Sous-question c) Quels sont les aspects qui pourraient améliorer l'accès aux services offerts pour les personnes handicapées ? Énumérez les améliorations possibles.
  - Réponse c) – {_____}

Question 4

- Selon vous, dans quelle mesure les services en ligne du gouvernement du Québec sont-ils accessibles aux personnes handicapées ?
- Évaluez globalement le niveau d'accessibilité des services en ligne du gouvernement du Québec aux personnes handicapées que votre organisation représente, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « extrêmement faible » et 10 signifie que vous trouvez « extrêmement bonne ».
  - Réponse 4) – {_____}

Question 5

La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées indique les recours pour les personnes handicapées en cas d'insatisfaction, comme de porter plainte auprès des ministères et des organismes publics, du Protecteur du citoyen ou de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

- Évaluez globalement le niveau de connaissance qu'ont vos membres, des recours en cas d'insatisfaction à l'égard de l'accès aux documents et aux services offerts au public, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « extrêmement faible » et 10 signifie que vous trouvez « extrêmement bonne ».
  - Réponse 5) – {_____}

Commentaires généraux

- Vous pouvez inscrire ici tout autre commentaire concernant l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées au gouvernement du Québec.
  - Réponse (Commentaires généraux) – {_____}

MÉDIAGRAPHIE

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*, Direction des communications, ministère de la Santé et des Services sociaux, 29 p.

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*, [En ligne]. [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/conseil-executif/publications-adm/plan-personnes-handicapees/plan-action-personnes-handicapees-24-25.pdf] (Consulté le 3 mars 2026).

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.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2024). *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, 13 p. [Document interne].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019*). 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 (2011). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, L'Office, 65 p.

PROTECTEUR DU CITOYEN (2025). *Rapport annuel d'activités 2024-2025*, [En ligne]. [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/2025-10/rapport-annuel-activites-2024-2025.pdf] (Consulté le 5 novembre 2025).

QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* : L.R.Q., c. E-20.1, à jour au 1er février 2022. [En ligne], [https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/e-20.1] (Consulté le 2 décembre 2025).

QUÉBEC (2000). *Loi sur l'administration publique* : L.R.Q., c. A-6.01, à jour au 11 décembre 2025. [En ligne], [https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/A-6.01] (Consulté le 3 mars 2026).

QUÉBEC (1985). *Loi sur le vérificateur général :* L.R.Q., c. V-5.01, à jour au 11 décembre 2025. [En ligne], [https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/V-5.01?cible=] (Consulté le 3 mars 2026).

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2024). *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] (Consulté le 2 décembre 2025).

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2005). *Guide sur la déclaration de services aux citoyens*, [En ligne]. [https://www.tresor.gouv.qc.ca/file admin/PDF/publications/guide_declaration.pdf] (Consulté le 21 avril 2026).

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*, Longueuil, Sogémap, 74 p.

Office des personnes handicapées
Québec