

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

**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

RÉDACTION

Mélanie Deslauriers

Conseillère à l'évaluation et à la recherche

Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi

COLLABORATION

Lucie Dugas

Conseillère experte à l'évaluation et à la recherche

Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi

Damien Huntzinger

Conseiller à l'évaluation et à la recherche

Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi

Lucie Sarrazin

Technicienne en statistiques

Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi

SUPERVISION

Isabelle Émond

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

ÉDITION

Secrétariat général

RÉVISION LINGUISTIQUE

Marjolaine Héroux

APPROBATION

Conseil d'administration de l'Office

Séance des 11 et 12 décembre 2018

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

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, 103 p.

Dépôt légal – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-83303-1 (version PDF)

ISBN – 978-2-550-83304-8 (version texte électronique)

ISSN – 1927-8349 (version PDF)

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

Office des personnes handicapées du Québec

309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5

Téléphone : 1 800 567-1465

Télécopieur : 1 800 567-1477

www.ophq.gouv.qc.ca

REMERCIEMENTS

L'Office des personnes handicapées du Québec tient à remercier le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour leur participation à différentes étapes de la démarche.

L'Office tient également à remercier l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, la Société québécoise de la déficience intellectuelle ainsi que plusieurs des organismes régionaux de personnes handicapées pour leur aide lors de démarches de collecte de données.

SOMMAIRE

Ce rapport présente le suivi de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour la période 2010-2011 à 2016-2017. Il conclut que la première orientation de la politique, portant sur l'obligation d'accommodement, est généralement mise en œuvre par les ministères et organismes publics (MO) assujettis à la politique, alors que la deuxième orientation, portant sur l'adoption d'une démarche proactive, ne l'est que partiellement.

Cette section présente les principaux faits saillants regroupés selon la méthode de collecte de données utilisée.

Enquête par questionnaire

Les résultats montrent que recevoir des demandes pour l'adaptation de documents est, de manière générale, relativement peu fréquent pour les MO. En 2016-2017, peu en ont reçu (11 % des MO) et, lorsqu'ils en ont reçu, leur nombre était généralement faible. Par contre, recevoir de telles demandes est plus commun pour les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (26 % c. 7 % des autres MO).

Par ailleurs, les résultats montrent que, en 2016-2017, le choix du format adapté demandé a, la plupart du temps, été respecté par les MO, soit pour 85 % de l'ensemble des demandes reçues. Lorsqu'il n'a pas pu l'être, la majorité des MO ont communiqué avec la personne pour convenir d'une solution comme le préconise la politique.

Pour ce qui est des demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir un accommodement afin d'avoir accès aux services offerts au public, 32 % des MO qui offrent des services directs à la population en ont reçu en 2016-2017. Parmi ceux dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, cette proportion grimpe à 52 %.

De plus, les résultats mettent en évidence que la quasi-totalité des MO ne réclament pas de frais supplémentaires pour l'adaptation de leurs documents ou pour la mise en place de mesures d'accommodement afin de permettre l'accès à leurs services comme l'exige la politique. Quelques MO ont toutefois mentionné ne pas savoir s'ils exigent de tels frais et un MO a indiqué en exiger parfois.

Les résultats montrent également que la plupart des MO sont en mesure d'offrir, en 2016-2017, au moins un moyen de communication adapté de personne à personne (55 %) ou au moins un moyen de communication adapté utilisant les technologies de l'information (93 %) lorsqu'une personne handicapée le requiert. Aussi, 39 % étaient en mesure d'offrir au moins un moyen de communication téléphonique adapté. Chez les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, ces proportions sont respectivement de 74 %, 96 % et 48 %.

Concernant les activités de formation et d'information pouvant faciliter l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, plus de la moitié des MO ont indiqué en offrir auprès de leur personnel qui communique avec le public de personne à personne (54 %) ou auprès de leur personnel qui communique avec le public par téléphone (55 %). Enfin, un peu plus de la moitié (52 %) des MO indiquent rencontrer des obstacles dans l'application de la politique, que ce soit en lien avec l'obligation d'accommodement ou l'adoption d'une démarche proactive. Parmi les obstacles rencontrés, notons le manque de personnel (incluant le manque de personnel formé) et les difficultés à maintenir ou développer une expertise (38 %) ainsi que des contraintes financières (30 %).

Groupe de discussion

Les résultats révèlent que les personnes handicapées ont rarement recours au soutien de la Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille de l'Office lorsqu'elles effectuent des démarches pour obtenir, auprès d'un autre MO, un document en formats adaptés ou des mesures d'accommodement afin d'avoir accès aux services offerts. Cependant, il arrive à l'occasion que des MO aient recours au soutien de cette direction afin d'obtenir des renseignements relativement à leurs responsabilités et obligations découlant de la politique. Généralement, le soutien demandé consiste en une interprétation de ce qu'exige la politique pour un cas en particulier ou en une validation d'un accommodement qu'ils s'appêtent à proposer à la personne qui a fait une demande.

Analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et des rapports annuels de gestion

Les résultats montrent que, depuis 2010-2011, les MO posent de plus en plus d'actions relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. En effet, le nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées inscrites dans les bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées est en hausse (398 mesures réalisées en 2015-2016 c. 286 mesures réalisées en 2010-2011), notamment les mesures en lien avec l'accessibilité des immeubles (124 mesures réalisées en 2015-2016 c. 92 mesures réalisées en 2010-2011) et l'accès aux communications (171 mesures réalisées en 2015-2016 c. 133 mesures réalisées en 2010-2011).

Par ailleurs, la politique demande aux MO de rendre compte, dans leur plan d'action annuel ou dans leur rapport annuel de gestion, du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public ainsi que des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'y avoir accès. L'analyse fait

ressortir que, depuis 2010-2011, de plus en plus de MO visés font la reddition de comptes de ces indicateurs. Cependant, les améliorations quant à cette reddition de comptes sont inégales au sein des organisations visées. En effet, elles s'observent surtout pour les MO employant 50 personnes et plus, bien que des progrès soient aussi réalisés, dans une moindre mesure, par les organismes publics employant moins de 50 personnes. Ainsi, dans les bilans 2015-2016 des plans d'action 2016-2017, la forte majorité (86 %) des organisations employant 50 personnes et plus font une reddition de comptes de ces indicateurs (c. 55 % dans les bilans 2010-2011 des plans d'action 2011-2012), tandis que, dans les rapports annuels de gestion 2016-2017, cela est le cas d'environ le quart (24 %) des organismes publics employant moins de 50 personnes (c. 15 % dans les rapports annuels de gestion 2010-2011).

Analyse des déclarations de services aux citoyens

Les résultats montrent que la majorité (53 %) des déclarations de services aux citoyens des MO renferment un engagement en lien avec l'accès aux documents ou aux services offerts au public pour les personnes handicapées (incluant l'accessibilité des locaux où il y a prestation de services). D'ailleurs, cela est plus fréquent dans les déclarations de services aux citoyens des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (60 % c. 49 % des autres MO). Enfin, les résultats révèlent que, lorsqu'un engagement est mentionné dans une déclaration de services aux citoyens, celui-ci concerne le plus souvent l'accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées (incluant les moyens de communication).

Analyse des sites Web

Les résultats révèlent que, de façon générale et à l'exception de l'information relative aux standards sur l'accessibilité du Web (SGQRI 008-01, SGQRI 008-02 ou SGQRI 008-03), il est peu fréquent que les sites Web des MO contiennent de l'information relative à l'accès aux documents ou aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Bien qu'elle demeure relativement peu commune, la présence d'une telle information s'avère tout de même plus courante sur les sites Web des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées. Enfin, l'analyse fait ressortir que le repérage de cette information est complexifié par le fait que son emplacement varie d'un site Web à l'autre. Ainsi, les MO semblent n'utiliser que très peu leur site Web pour aviser les personnes handicapées que leurs documents et services offerts au public sont adaptés à leurs besoins ou qu'ils peuvent se doter de mesures d'accommodement pour leur permettre d'y avoir accès en toute égalité.

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION
3	POLITIQUE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES
3	BUT, ORIENTATIONS ET PRINCIPES DE LA POLITIQUE
3	Première orientation : l'obligation d'accommodement
4	Deuxième orientation : l'approche inclusive
5	MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE
5	SUIVI DE LA POLITIQUE
7	RAPPEL DES PRINCIPAUX CONSTATS ET RECOMMANDATIONS DU PREMIER BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE
9	MÉTHODOLOGIE
9	POPULATION À L'ÉTUDE
10	MÉTHODES DE SUIVI
10	Enquête par questionnaire
10	Collecte des données
11	Analyse des données
12	Groupe de discussion
12	Collecte des données
12	Analyse des données
12	Analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et des rapports annuels de gestion des MO
12	Collecte des données
13	Analyse des données
14	Analyse des déclarations de services aux citoyens
14	Collecte des données
16	Analyse des données
16	Analyse des sites Web
16	Collecte des données
18	Analyse des données
19	RÉSULTATS
19	RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE
19	L'obligation d'accommodement
19	L'accès aux documents offerts au public
23	L'accès aux services offerts au public
26	Les frais supplémentaires associés à l'adaptation des documents ou des services offerts au public
26	La communication donnant accès à une information ou à un service offert au public
29	L'approche inclusive et proactive
30	Les documents et les services offerts au public
31	Activités de formation et d'information du personnel en contact direct avec le public
34	Autres mesures mises en œuvre pour une démarche proactive
35	Les processus de traitement des demandes
37	Les obstacles à la mise en œuvre de la politique rencontrés par les MO

38	RÉSULTATS DU GROUPE DE DISCUSSION
39	RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES RAPPORTS ANNUELS DE GESTION
39	Mesures réalisées par les MO relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées
42	Reddition de comptes
42	Reddition de comptes des MO qui emploient au moins 50 personnes
44	Reddition de comptes des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes
45	Synthèse
45	RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES DÉCLARATIONS DE SERVICES AUX CITOYENS
48	Synthèse
48	RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES SITES WEB
49	L'information relative à l'accès aux documents offerts au public
51	L'information relative à l'accès aux services offerts au public
53	Synthèse
55	DISCUSSION
55	L'OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT
56	LA DÉMARCHE PROACTIVE POUR ASSURER L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES
57	LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DU PREMIER BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE
59	CONSTATS ET RECOMMANDATIONS
63	CONCLUSION
65	ANNEXE I – QUESTIONNAIRE DESTINÉ À TOUS LES MO ASSUJETTIS À LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES
87	ANNEXE II – LISTE DES MO AYANT UNE MISSION DIRECTEMENT LIÉE À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES OU AYANT UN ENGAGEMENT AU PEG
89	ANNEXE III – GUIDE D'ANIMATION DU GROUPE DE DISCUSSION RÉALISÉ AUPRÈS DU PERSONNEL DE LA DSPHF DE L'OFFICE
95	ANNEXE IV
97	ANNEXE V
99	ANNEXE VI
101	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

LISTE DES TABLEAUX

- 9 **TABLEAU 1**
Ministères et organismes publics selon le type et la taille de l'organisation, 2017
- 11 **TABLEAU 2**
Taux de réponse selon le type et la taille de l'organisation, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 15 **TABLEAU 3**
Déclarations de services aux citoyens recensées selon le type d'organisation et le lien entre la mission de l'organisation et la participation sociale des personnes handicapées, sites Web des ministères et organismes publics, 2017
- 18 **TABLEAU 4**
Sites Web des organisations analysés selon le type et la taille de l'organisation, 2017
- 20 **TABLEAU 5**
Nombre et types de demandes reçues de la part de personnes handicapées pour des documents adaptés en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 24 **TABLEAU 6**
Nombre de demandes d'accommodement reçues par les organisations offrant des services directs à la population et ayant reçu de telles demandes en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 25 **TABLEAU 7**
Accessibilité des locaux où il y a prestation de services à la population pour les personnes handicapées et présence de moyens alternatifs prévus en 2016-2017, organisations offrant des services directs à la population, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 30 **TABLEAU 8**
Adaptation proactive des documents et des services les plus fréquemment demandés par les citoyens pour les personnes handicapées en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 34 **TABLEAU 9**
Autres types de mesures proactives dont se sont dotées les organisations afin de réduire les obstacles à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, organisations ayant mentionné s'être dotées d'autres mesures proactives, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 36 **TABLEAU 10**
Types de procédures ou de directives dont se sont dotées les organisations pour le traitement des demandes de personnes handicapées pour obtenir des documents en formats adaptés ou pour obtenir des mesures d'accommodement, organisations ayant mentionné s'être dotées de telles procédures et directives, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

- 37 **TABLEAU 11**
Obstacles rencontrés par les organisations dans l'application de la politique, organisations ayant mentionné rencontrer de tels obstacles en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 40 **TABLEAU 12**
Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées concernant l'accès aux documents et aux services classées par thème, bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties à l'article 61.1 de la *Loi*, 2010-2011 à 2015-2016
- 41 **TABLEAU 13**
Exemples de mesures réalisées dans le cadre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties à l'article 61.1 de la *Loi*, 2010-2011 à 2015-2016
- 43 **TABLEAU 14**
Proportion d'organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ayant fait une reddition de comptes en lien avec la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées selon le type d'organisation, plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, 2011-2012 à 2016-2017
- 44 **TABLEAU 15**
Reddition de comptes des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, rapports annuels de gestion, 2010-2011 à 2016-2017
- 47 **TABLEAU 16**
Proportion des organisations ayant un engagement en lien avec l'accès aux documents, l'accès aux services offerts au public ou l'accessibilité des lieux de prestation des services dans leur déclaration de services aux citoyens, sites Web des ministères et organismes publics, 2017
- 51 **TABLEAU 17**
Proportion d'organisations dont le site Web contient de l'information relative à l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées, selon le type d'information contenue et le type d'organisation, sites Web des ministères et organismes publics, 2017
- 53 **TABLEAU 18**
Proportion d'organisations dont le site Web contient de l'information relative à l'accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées selon le type d'information contenue et le type d'organisation, sites Web des ministères et organismes publics, 2017

LISTE DES FIGURES

- 22 **FIGURE 1**
Types de formats adaptés pour lesquels les organisations sont en mesure de procéder par elles-mêmes à l'adaptation en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 27 **FIGURE 2**
Organisations en mesure d'offrir différents moyens de communication téléphonique adaptés aux personnes handicapées en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 28 **FIGURE 3**
Organisations en mesure d'offrir différents moyens de communication de personne à personne adaptés aux personnes handicapées en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 29 **FIGURE 4**
Organisations en mesure d'offrir différents moyens de communication utilisant les technologies de l'information adaptés aux personnes handicapées en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 32 **FIGURE 5**
Thèmes des activités de formation ou d'information auprès du personnel des organisations qui communique avec le public de personne à personne, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017
- 33 **FIGURE 6**
Thèmes des activités de formation ou d'information auprès du personnel des organisations qui communique avec le public par téléphone, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

ASL	American Sign Language
ATS	Appareil de télécommunication pour personnes sourdes
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
ENF	Établissement non fusionné
ESG	<i>Enquête sociale générale</i>
LMRSSS	<i>Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales</i>
LSQ	Langue des signes québécoise
MO	Ministères et organismes publics
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Office	Office des personnes handicapées du Québec
PEG	Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor

INTRODUCTION

La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a été adoptée par le gouvernement du Québec en décembre 2006 (MSSS 2007). L'adoption de cette politique s'inscrit dans le cadre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (Loi) (Québec 2004). En effet, l'article 26.5 de la Loi précise que :

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

S'adressant à tous les MO¹, cette politique a pour but de mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public (MSSS 2007). Cinq ans après son adoption, un premier bilan de la mise en œuvre de cette politique a été produit par l'Office (2011). Puis, dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) (Office 2015), l'Office, le CSPQ et le MTESS ont pris l'engagement de réaliser un second bilan de sa mise en œuvre.

Le présent rapport, qui traite du suivi de la mise en œuvre de la politique, s'inscrit dans cet engagement. Il est divisé en plusieurs sections. Tout d'abord, la politique est brièvement décrite, puis un rappel des principaux constats et recommandations issus du premier rapport est effectué. Par la suite, la méthodologie utilisée pour colliger et analyser les données de la période couverte par ce deuxième rapport, soit de 2010-2011 à 2016-2017, est exposée. Les résultats obtenus sont ensuite présentés et, s'appuyant sur ces derniers, des constats et recommandations sont formulés.

1 Le terme « organisme public » est défini ainsi dans la Loi : « un organisme du gouvernement au sens de la *Loi sur le vérificateur général* [chapitre V-5.01] ». ».

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

Cette section décrit brièvement la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

BUT, ORIENTATIONS ET PRINCIPES DE LA POLITIQUE

Les personnes handicapées rencontrent fréquemment des obstacles dans leurs communications et dans leurs interactions avec les MO qui font en sorte qu'elles ne peuvent pas toujours avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services publics. Cette situation limite leur possibilité de profiter des services gouvernementaux offerts, au même titre que les autres citoyens, en plus de contribuer à perpétuer des situations de handicap.

La politique vise à réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de leurs relations avec l'État. Plus spécifiquement, son but est de « mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public ». Afin d'atteindre cet objectif, la politique contient deux grandes orientations qui doivent guider les MO dans sa mise en œuvre :

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

Première orientation : l'obligation d'accommodement

La première orientation est guidée par deux principes, soit :

- Le MO prend les mesures requises pour assurer un service de qualité aux personnes handicapées en utilisant des moyens de communication adaptés qui permettent de répondre adéquatement aux besoins de ces personnes ;
- Le MO ne peut, en aucun cas, exiger aux personnes handicapées des frais supplémentaires associés à l'adaptation d'un document ou d'un service offert au public.

Ainsi, les MO doivent avoir recours à différents moyens d'adaptation, selon les caractéristiques de la personne requérante et la nature de son incapacité, tout en respectant la notion d'accommodement raisonnable².

Deuxième orientation : l'approche inclusive

La deuxième orientation met de l'avant la vision proactive des MO en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Elle mentionne que les MO doivent être proactifs pour éliminer le plus possible, à la base, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées lorsqu'elles souhaitent avoir accès aux documents et aux services offerts au public. Une approche inclusive et proactive implique d'intégrer la prise en compte des besoins des personnes handicapées dès l'étape de planification. Elle permet habituellement de prévenir les situations de handicap ainsi que d'éviter des coûts supplémentaires souvent liés à l'obligation d'apporter des correctifs à toute situation déjà établie.

Chacune de ces deux orientations est accompagnée d'une série de mesures qui permettent de traduire les orientations en actions concrètes que les MO doivent entreprendre afin d'atteindre le but de la politique.

Comme mentionné précédemment, cette politique s'adresse à tous les MO. Elle stipule que ceux-ci devaient appliquer les mesures découlant de la première orientation dès l'adoption de la politique par le gouvernement en décembre 2006 et que celles découlant de la deuxième orientation soient mises en place graduellement.

2 La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) propose la définition suivante de l'obligation d'accommodement : « [...] l'obligation de prendre des mesures en faveur de certaines personnes présentant des besoins spécifiques en raison d'une caractéristique liée à l'un ou l'autre des motifs de discrimination prohibée par la *Charte [des droits et libertés de la personne du Québec]*. Ces mesures visent à éviter que des règles en apparence neutres n'aient pour effet de compromettre, pour elles, l'exercice d'un droit en toute égalité. » [Commission 1995 : 9] Cette obligation s'appuie donc sur la reconnaissance des droits de la personne sans distinction ou exclusion fondée sur « le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ». L'aspect raisonnable d'un accommodement signifie de ne pas imposer à son débiteur une contrainte excessive. Cette contrainte est différente pour chaque cas et plusieurs facteurs peuvent entrer en ligne de compte en fonction des faits [MSSS 2007]. Pour plus d'information, il est possible de consulter le site Web de la CDPDJ.

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Dans le but de favoriser la mobilisation des MO autour de la politique et de proposer des pistes de solution pour résoudre les problèmes rencontrés par ceux-ci lors de sa mise en œuvre, un comité composé de l'Office, du SCT³, du CSPQ et du MTESS a été mis en place deux ans après l'adoption de la politique, soit en 2008 (Office 2010a).

En 2010, le comité a élaboré une première stratégie de suivi de la mise en œuvre de la politique (Office 2010b). Celle-ci avait comme objectif de soutenir et d'encadrer les initiatives des MO en matière d'accès aux documents et aux services ainsi qu'à les sensibiliser à l'importance de tenir compte des besoins des personnes handicapées (Office 2014). Elle contenait toutefois peu de mesures visant la promotion de la politique auprès des personnes handicapées.

Par la suite, dans la foulée de l'élaboration du PEG, les travaux du comité ont été relancés. Cette relance a permis l'adoption et la mise en œuvre d'un plan de travail dont les mesures visent notamment à faire connaître la politique aux MO ainsi qu'aux personnes handicapées et à leurs représentants. Notons que le MSSS s'est joint au comité en septembre 2016.

SUIVI DE LA POLITIQUE

Un premier bilan de la mise en œuvre de la politique pour l'année 2009-2010 (Office 2011) a été produit. Avec l'adoption du PEG, l'Office, le MTESS et le CSPQ ont pris l'engagement de réaliser un deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique (Office 2015). Le présent rapport s'inscrit dans cet engagement.

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

RAPPEL DES PRINCIPAUX CONSTATS ET RECOMMANDATIONS DU PREMIER BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Le premier bilan a présenté les résultats du suivi de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour l'année 2009-2010 (Office 2011). De manière globale, ce bilan a permis de constater que les MO mettaient graduellement en place des moyens afin de faciliter l'accès à leurs documents et services aux personnes handicapées. Cependant, celui-ci a aussi mis en lumière que de nombreux MO ne se conformaient pas à leurs obligations, notamment en exigeant parfois des frais supplémentaires pour l'adaptation d'un document ou en ne faisant aucune reddition de comptes des indicateurs de la politique. Il a également montré qu'en 2009-2010, les MO rapportaient avoir reçu peu de demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir des documents en formats adaptés ou pour obtenir des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir des démarches administratives. Enfin, ce premier bilan concluait que la politique n'était pas bien connue des personnes handicapées. Les résultats ont mené à la formulation des trois recommandations suivantes :

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

MÉTHODOLOGIE

Cette section présente la méthodologie employée pour produire le présent rapport. La population à l'étude est tout d'abord présentée. Par la suite, l'information sur les collectes de données réalisées ainsi que sur les procédures d'analyse des données colligées y est détaillée pour chacune des méthodes de suivi utilisées.

POPULATION À L'ÉTUDE

Comme mentionné précédemment, la politique s'adresse à tous les MO, comme défini dans la *Loi*. Le présent rapport s'intéresse au suivi de la mise en œuvre de la politique par les MO visés, excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (centres intégrés de santé et de services sociaux [CISSS], centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux [CIUSSS] et établissements non fusionnés [ENF]⁴).

En 2017, 109 MO font partie de la population à l'étude, dont 20 ministères et 89 organismes publics (tableau 1). Parmi ces MO, 80 (ou 73 %) emploient 50 personnes et plus. Ces derniers ont l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en vertu de l'article 61.1 de la *Loi*.

TABEAU 1

Ministères et organismes publics selon le type et la taille de l'organisation, 2017

	n	%
Type d'organisation		
Ministères	20	18,3
Organismes publics	89	81,7
Taille de l'organisation		
Employant 50 personnes et plus	80	73,4
Employant moins de 50 personnes	29	26,6
Total	109	100,0

4 Depuis le 1^{er} avril 2015, à la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* [LMRSSS], les agences de la santé et des services sociaux ont été remplacées par 13 CISSS, 9 CIUSSS, 7 ENF et 5 établissements non visés par la LMRSSS offrant des services à une population nordique et autochtone.

MÉTHODES DE SUIVI

Dans le but d'obtenir des informations variées et en provenance de diverses parties prenantes, l'utilisation d'une méthode mixte a été privilégiée. Ainsi, les données ont été obtenues à l'aide de méthodes quantitatives et qualitatives. Les méthodes de suivi employées sont l'enquête par questionnaire, le groupe de discussion ainsi que l'analyse de contenu des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, des rapports annuels de gestion, des déclarations de services aux citoyens ainsi que des sites Web des MO.

Enquête par questionnaire

Collecte des données

Une enquête par questionnaire a été réalisée auprès de l'ensemble des 109 MO assujettis à la politique (excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux) en date du 25 septembre 2017, soit 20 ministères et 89 organismes publics. La collecte des données s'est déroulée du 16 octobre 2017 au 16 février 2018.

Le questionnaire a été acheminé par courriel aux dirigeants des MO. Celui-ci est présenté en annexe I. Pour maximiser le taux de réponse, deux relances ont été effectuées. La première a été réalisée le 17 novembre 2017 par courriel auprès des dirigeants des MO. La deuxième relance, réalisée par téléphone auprès des coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées⁵ des MO, s'est échelonnée du 8 décembre 2017 au 23 janvier 2018.

Au total, 101 MO ont rempli, en totalité ou en partie, le questionnaire, pour un taux de réponse de 93 %. Le tableau 2 montre que 17 des 20 ministères et 84 des 89 organismes publics ont participé, ce qui représente des taux de réponse de respectivement 85 % et 94 %. Par ailleurs, en vertu de l'article 61.1 de la *Loi*, les MO qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Parmi ces organismes publics employant 50 personnes et plus, 98 % ont rempli le questionnaire. Cette proportion est de 86 % pour les organismes publics employant moins de 50 personnes. La forte participation des MO à l'enquête par questionnaire permet de généraliser les résultats obtenus à l'ensemble des MO assujettis à la politique (excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux).

5 En vertu de l'article 61.4 de la *Loi*, les MO doivent nommer une coordonnatrice ou un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de leur entité respective et transmettre ses coordonnées à l'Office. Cette personne a pour rôle de veiller à l'établissement d'un lien étroit de communication entre l'Office et son organisation pour toute question relative aux personnes handicapées. Elle doit également veiller au respect et à la mise en œuvre des obligations de son organisation, conformément à la *Loi* et aux politiques relatives aux personnes handicapées. Cette personne a aussi la responsabilité de s'assurer que son organisation pose des gestes concrets en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

TABLEAU 2

Taux de réponse selon le type et la taille de l'organisation, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

	Ayant reçu le questionnaire	Ayant répondu au questionnaire	Taux de réponse
	n	n	%
Ensemble	109	101	92,7
Ministères	20	17	85,0
Organismes publics	89	84	94,4
<i>Employant 50 personnes et plus</i>	<i>60</i>	<i>58</i>	<i>98,3</i>
<i>Employant moins de 50 personnes</i>	<i>29</i>	<i>26</i>	<i>86,2</i>

Analyse des données

Avant de procéder à l'analyse des données, les questionnaires ont fait l'objet de vérifications afin de déceler la présence de réponses manquantes ou incohérentes. Les MO concernés ont été contactés afin qu'ils puissent clarifier leur réponse, puis les correctifs appropriés ont été apportés aux questionnaires.

Par la suite, les données ont été compilées, puis analysées globalement à l'aide d'un logiciel de traitement statistique. Des analyses ont également été réalisées selon la taille des organisations et leur type (ministère ou organisme public), la présence de liens directs entre leur mission et la participation sociale des personnes handicapées ou d'engagements au PEG (voir la liste des MO à l'annexe II), ainsi que la présence d'une prestation de services directement à la population. Les résultats de ces analyses ne sont généralement discutés que lorsqu'il y a des différences statistiquement significatives ou lorsque les tendances observées présentent un intérêt. Lorsque possible, des comparaisons avec les résultats du premier bilan de la mise en œuvre de la politique (Office 2011) sont effectuées⁶.

Par ailleurs, certains MO ont fourni des commentaires directement dans le questionnaire ou par courriel à la suite de l'envoi du questionnaire. Ces informations ont été ajoutées dans le rapport afin d'en bonifier l'analyse.

6 Il importe de considérer que la stratégie de collecte employée pour ce rapport diffère légèrement de celle utilisée en 2011. Ceci pourrait expliquer une partie des différences observées. À interpréter avec prudence.

Groupe de discussion

Collecte des données

Le 28 juin 2017, un groupe de discussion a été réalisé auprès du personnel de la Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille de l'Office. Cette direction offre des services directs aux personnes handicapées et à leurs proches en matière d'information, de références, de conseils, de soutien et d'accompagnement dans les démarches d'accès aux programmes et aux mesures gouvernementaux.

Le groupe de discussion visait à recueillir :

- de l'information sur le parcours emprunté par les personnes handicapées et leurs représentants lors de demandes en lien avec la politique, incluant les obstacles en cette matière ;
- l'opinion du personnel quant à la collaboration offerte par les MO lors de telles demandes, incluant le niveau de respect de la politique en général ;
- des exemples de bonnes pratiques pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Au total, cinq membres du personnel, dont trois agentes et agents d'aide à la clientèle et deux conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées, y ont participé. Tous cumulaient plusieurs années d'expérience au sein de l'Office. Le guide d'animation de la rencontre est présenté en annexe III.

Analyse des données

Les données recueillies ont fait l'objet d'une analyse qualitative.

Analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et des rapports annuels de gestion des MO

Collecte des données

Depuis plusieurs années, l'Office effectue un suivi du respect des obligations relatives à la *Loi* par les MO. Le présent bilan utilise donc des données colligées dans le cadre de travaux portant sur le suivi et l'évaluation de la politique à part entière ou sur le suivi de la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi*.

Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Tout au long de l'année, une équipe de professionnelles et professionnels analyse, à l'aide d'une grille d'analyse, les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par les MO en vertu de l'article 61.1 de la *Loi*. Chacune des mesures qui y sont inscrites est ainsi associée à un ou deux mots-clés qui correspondent aux principaux obstacles ou thèmes visés par celle-ci. Cette procédure permet d'identifier les mesures relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

De plus, pour permettre de suivre l'application de la politique, il est demandé aux MO assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* de rendre compte, dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées :

- du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public ;
- des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et services.

Cette reddition de comptes est consignée dans la grille d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

Rapports annuels de gestion

Les organismes publics qui emploient moins de 50 personnes sont aussi visés par la politique, mais ils ne sont pas assujettis à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Il leur est toutefois demandé de rendre compte de ces mêmes indicateurs dans leur rapport annuel de gestion.

Afin d'en effectuer le suivi, les données relatives à la reddition de comptes de la politique sont extraites des rapports annuels de gestion publiés par ces organismes, puis elles sont compilées par l'Office. La recherche des rapports annuels de gestion a été effectuée sur les sites Web des organismes.

Analyse des données

Les données ont été analysées globalement, puis ventilées selon le type d'organisation. Les analyses effectuées concernent :

- la reddition de comptes des indicateurs de la politique ;
- les mesures réalisées par les MO en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Reddition de comptes des indicateurs de la politique

L'analyse des plans d'action et des rapports annuels de gestion couvre les années 2010-2011 à 2016-2017 inclusivement. En ce qui concerne l'analyse des rapports annuels de gestion 2016-2017, seulement ceux publiés en date du 27 décembre 2017 ont été considérés. À cette date, 93 % des organismes publics employant moins de 50 personnes l'avaient rendu public, ce qui correspond à un total de 25 rapports annuels de gestion.

Trois indicateurs sont utilisés pour l'analyse. Il s'agit de la proportion de MO qui, dans le bilan de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ou dans leur rapport annuel de gestion :

- font une reddition de comptes d'au moins un indicateur de la politique ;
- indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées ;
- indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises.

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

L'analyse couvre les bilans 2010-2011 à 2015-2016 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 2011-2012 à 2016-2017 des MO. Un seul indicateur est employé. Il s'agit du nombre de mesures réalisées en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public. Une mesure est considérée comme réalisée s'il est mentionné, dans le bilan du plan d'action, qu'elle est partiellement réalisée ou réalisée (qu'elle ait été initialement prévue ou non par le MO).

Le suivi de cet indicateur est déjà effectué de façon régulière dans les rapports sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* produits par l'Office (Office 2014 ; Office 2019). Ces données ont été mises à jour pour les besoins du présent rapport.

Analyse des déclarations de services aux citoyens

Collecte des données

Au printemps et à l'été 2017, une recension des déclarations de services aux citoyens des 109 MO a été effectuée à partir de leur site Web. Pour chacun des MO, le document consulté correspond à la plus récente version disponible de la déclaration de services aux citoyens au moment de la recension. Rappelons qu'en fonction de la *Loi sur l'administration publique*, tout MO qui fournit des services directs à la population est tenu de rendre publique une déclaration de services aux citoyens, mais qu'il n'y a pas d'obligation pour les autres MO. Quant au contenu de la déclaration de services aux citoyens, la politique (MSSS 2007) ainsi que le *Guide sur la déclaration de services aux citoyens* (SCT 2005) invitent les MO à y inclure des engagements relatifs à l'accès et à l'adaptation de leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées.

Au total, 64 déclarations de services aux citoyens ont été recensées. De ces 64 déclarations, 20 appartiennent à des ministères et 44 à des organismes publics. Ainsi, une déclaration de services aux citoyens a été recensée pour chacun des ministères (100 %), alors que cela est le cas d'un peu moins de la moitié des organismes publics (49 %) (tableau 3), dont 58 % pour les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes et 31 % pour ceux qui emploient moins de 50 personnes (données non présentées). Par ailleurs, une déclaration de services aux citoyens a été recensée pour tous les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (100 %), alors qu'elle l'a été pour un peu moins de la moitié (46 %) des autres MO (tableau 3).

TABLEAU 3

Déclarations de services aux citoyens recensées selon le type d'organisation et le lien entre la mission de l'organisation et la participation sociale des personnes handicapées, sites Web des ministères et organismes publics, 2017

	Nombre d'organisations	Ayant une déclaration de services	Proportion ayant une déclaration de services
	n	n	%
Ensemble	109	64	58,7
Type d'organisation			
Ministères	20	20	100,0
Organismes publics	89	44	49,4
MO ayant une mission directement liée à la participation sociale des personnes handicapées			
Oui	25	25	100,0
Non	84	39	46,4

Sources : Déclarations de services aux citoyens publiées sur les sites Web des organisations, recensées entre mars et juillet 2017.

Analyse des données

Les données ont été compilées et analysées globalement à l'aide d'un logiciel de traitement. Afin de fournir un portrait détaillé, elles ont été ventilées selon le type d'organisation (ministère ou organisme public) ainsi que le lien entre la mission du MO et la participation sociale des personnes handicapées (directement liée ou non). Les indicateurs utilisés correspondent à la proportion de MO dont la déclaration de services aux citoyens contient :

- un engagement en lien avec les documents offerts au public pour les personnes handicapées ;
- un engagement en lien avec l'accès aux services offerts au public (incluant des moyens de communication) pour les personnes handicapées ;
- un engagement en lien avec l'accessibilité des locaux où il y a prestation de services au public pour les personnes handicapées ;
- un engagement en lien avec au moins un des trois éléments ci-haut ;
- un numéro (téléscripteur, etc.) pour les personnes ayant une incapacité liée à l'audition.

Analyse des sites Web

Collecte des données

Une analyse des sites Web des MO a été effectuée au cours des mois d'août et de septembre 2017. Puis, celle-ci a été complétée, pour certains critères, au mois de septembre 2018.

Parmi les 109 MO, 4 ne disposent pas de leur propre site Web, c'est-à-dire qu'ils ne possèdent qu'une ou quelques pages hébergées dans le site Web d'une autre organisation gouvernementale. Ceux-ci ont été exclus de l'analyse. Par ailleurs, 2 organismes publics détiennent plus d'un site Web destiné au public ; l'ensemble de ces sites Web a été analysé, puis l'information a été compilée de sorte que chaque organisation ne soit comptée qu'une seule fois dans l'analyse. Ainsi, les sites Web de 105 MO ont été analysés, dont 20 ministères et 85 organismes publics.

Au total, 9 critères permettant de vérifier la présence d'éléments en lien avec la politique ont guidé l'analyse des sites Web. Ces critères sont les suivants.

Informations relatives à l'accès aux documents

- Le site contient au moins une publication en formats adaptés (autre que le site Web).
- Le site mentionne que les publications sont disponibles en formats adaptés sur demande.

- Le site mentionne qu'il suit le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)⁷.
- Le site mentionne que les documents téléchargeables suivent le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02).
- Le site mentionne que les animations Web ou le contenu audio ou vidéo du site suivent le standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03).

Informations relatives à l'accès aux services

- Le site mentionne que l'organisation peut offrir des moyens de communication adaptés pour permettre l'accès à ses services.
- Le site contient un numéro de téléphone pour les personnes sourdes ou malentendantes.
- Le site mentionne que l'organisation peut fournir des services d'assistance.
- Le site contient de l'information sur l'accessibilité des points de services pour les personnes ayant une incapacité physique (pour les organisations offrant des services directement à la population seulement).

Pour simplifier l'identification de la présence d'informations relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées à l'intérieur de chacun des sites Web, les sections relatives aux coordonnées du MO, à l'accessibilité (lorsque présente) et aux publications ont été systématiquement épluchées. Les mentions selon lesquelles le MO rend disponibles ses publications en formats adaptés sur demande, qu'il offre des moyens de communication adaptés ou qu'il fournit des services d'assistance aux personnes handicapées qui le nécessitent ont aussi été recherchées à l'intérieur des autres sections des sites Web. En plus de cette procédure, les mots-clés « format adapté », « document adapté », « accessibilité », « accessible » et « personne handicapée » ont été systématiquement utilisés lorsqu'un moteur de recherche était disponible. Lorsqu'aucun résultat n'était obtenu, les mots-clés « sourd », « malentendant », « téléscripneur », « relais », « aveugle » et « standard Web » ont également été employés. Enfin, l'analyse s'est concentrée sur les publications administratives, les formulaires ainsi que sur les autres publications récentes afin de déterminer la présence de documents en formats adaptés. Un site Web était considéré contenir au moins un document en formats adaptés lorsqu'une version adaptée d'un document se trouvait sur une page Web (par exemple, une version du document en format texte électronique, en gros caractère, en format audio, fichier électronique identifié par une icône mentionnant son accessibilité, etc.). Pour chacun des sites Web, les documents consultés à cet effet sont le plus récent rapport annuel de gestion, le plus récent plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, un formulaire ainsi que deux documents choisis aléatoirement parmi ceux publiés en 2017.

⁷ Le 17 juillet 2018, le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) est entré en vigueur (SCT 2018a). Il remplace les standards SGQRI 008-01, SGQRI 008-02 et SGQRI 008-03 adoptés en 2011 par le Conseil du trésor. À noter que « [la] modernisation du standard n'amène pas de nouvelles exigences, mais offre plus de possibilités dans leur application, en vertu des pratiques actuelles du Web » (SCT 2018a : 1).

Analyse des données

Les données ont été compilées, puis analysées globalement à l'aide d'un logiciel de traitement. Pour chacun des critères d'analyse, des analyses descriptives univariées ont été réalisées. Également, des analyses descriptives bivariées ont été effectuées afin de fournir un portrait détaillé selon le type d'organisation (ministère ou organisme public), la taille (50 employés et plus ou moins de 50 employés), le lien entre la mission du MO et la participation sociale des personnes handicapées (directement liée ou non) ainsi que la prestation de services directs à la population (oui ou non) déterminée conformément à l'information transmise par les MO dans le cadre de l'enquête par questionnaire.

Les analyses réalisées permettent de renseigner sur la promotion que font les MO des mesures qu'ils prennent ou peuvent prendre pour assurer aux personnes handicapées l'accès à leurs documents et services offerts au public. Il est toutefois important de mentionner qu'un MO peut agir en conformité aux orientations de la politique sans en faire explicitement la promotion sur son site Web, et vice versa.

Comme mentionné, l'analyse porte sur les sites Web de 105 MO, ce qui représente un taux de couverture de 96 %. Le tableau 4 renseigne sur le nombre de sites Web analysés selon le type d'organisation et sa taille.

TABEAU 4
Sites Web des organisations analysés selon le type et la taille de l'organisation, 2017

	Nombre d'organisations	Nombre de sites Web analysés	Proportion de sites Web analysés
	n	n	%
Ensemble	109	105	96,3
Ministères	20	20	100,0
Organismes publics	89	85	95,5
<i>Employant 50 personnes et plus</i>	<i>60</i>	<i>60</i>	<i>100,0</i>
<i>Employant moins de 50 personnes</i>	<i>29</i>	<i>25</i>	<i>86,2</i>

Sources : Sites Web des organisations consultés entre août et septembre 2017.

RÉSULTATS

Cette section présente les résultats. Ceux-ci sont détaillés selon la méthode de suivi employée, soit l'enquête par questionnaire, le groupe de discussion ainsi que l'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, des rapports annuels de gestion, des déclarations de services aux citoyens et des sites Web.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE

Au total, 101 MO ont participé à l'enquête, pour un taux de réponse global de 93 %. Les résultats issus de cette enquête par questionnaire sont présentés dans les sous-sections suivantes.

L'obligation d'accommodement

Cette section présente les résultats liés à l'obligation d'accommodement.

L'accès aux documents offerts au public

- *Peu de MO reçoivent des demandes pour l'adaptation de documents. Cela est toutefois plus commun parmi les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées*

Environ un MO sur dix (11 %) visé par la politique mentionne avoir reçu, en 2016-2017, des demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir, en formats adaptés, des documents qu'il diffuse au public (donnée non présentée)⁸. En 2009-2010, cette proportion était de 8 % (Office 2011).

Il est à noter que recevoir des demandes pour l'adaptation de documents est plus fréquent parmi les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ; 26 % mentionnent en avoir reçu en 2016-2017 (c. 7 % des autres MO) (données non présentées). Également, les résultats révèlent que, parmi les 11 MO ayant reçu des demandes en 2016-2017, tous emploient 50 personnes ou plus. Ainsi, aucun des MO employant moins de 50 personnes ne mentionne avoir reçu des demandes d'adaptation de documents au cours de l'année 2016-2017.

8 Il est à noter qu'une organisation a été retirée des analyses spécifiques à la reddition de comptes de 2016-2017 puisqu'elle a été créée le 1^{er} avril 2017.

- *Au total, les MO ont indiqué avoir reçu 185 demandes de documents en formats adaptés en 2016-2017, la plupart concernant l'adaptation de documents en format audio. En 2009-2010, ce nombre était de 769*

Sur les 11 MO ayant reçu des demandes, 9 ont été en mesure d'indiquer le nombre de demandes reçues (donnée non présentée). Au total, on recense 185 demandes reçues, dont un peu plus des trois quarts (77 %) concernaient l'adaptation de documents en format audio et 12 %, l'adaptation en format braille (tableau 5). En 2009-2010, les MO avaient indiqué avoir reçu un total de 769 demandes pour des documents en formats adaptés, principalement dans un format audio (Office 2011).

TABLEAU 5

Nombre et types de demandes reçues de la part de personnes handicapées pour des documents adaptés en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

	n	%
Format audio	142	76,8
Braille	23	12,4
Document vidéo en LSQ ou ASL	11	5,9
Gros caractères	4	2,2
Sous-titrage visible ou codé	4	2,2
Autres formats	1	0,5
Total	185	100,0

Parmi les 9 MO ayant indiqué le nombre de demandes reçues en 2016-2017, environ les quatre cinquièmes (78 % ou 7 MO) ont rapporté avoir reçu 4 demandes ou moins, dont 56 % (ou 5 MO), d'une à deux demandes (données non présentées). Un MO indique toutefois en avoir reçu 164 au cours de cette période (donnée non présentée).

Une analyse plus détaillée permet de constater que la quasi-totalité (99 %) des 142 demandes pour l'adaptation de documents en format audio et la totalité des 23 demandes pour l'adaptation de documents en braille ont été reçues par un seul et même MO (données non présentées). Quant aux 21 demandes reçues par les 8 autres MO, environ la moitié (52 %) concernaient l'adaptation de documents en format vidéo en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) et le cinquième (19 %), en format sous-titrage visible ou codé (données non présentées).

- ***La quasi-totalité des MO qui ont reçu des demandes pour l'adaptation de documents en 2016-2017 ont indiqué avoir été en mesure d'offrir un format adapté, que ce soit celui demandé ou un autre format***

Parmi les 11 MO qui ont reçu des demandes en 2016-2017, 10 ont indiqué avoir été en mesure d'offrir un document en formats adaptés aux personnes en ayant fait la demande, qu'il s'agisse du format demandé ou d'un autre format⁹. La moitié (50 %) d'entre eux ont mentionné avoir toujours été en mesure de respecter le format demandé alors que pour l'autre moitié (50 %), cela n'a pas toujours été possible. Ainsi, le choix du format adapté demandé a pu être respecté pour 157 des 185 demandes reçues (85 %) en 2016-2017 (données non présentées). En 2009-2010, il avait été respecté pour l'ensemble des 769 demandes reçues (Office 2011).

En 2016-2017, sur les 5 MO qui n'ont pas été en mesure de toujours respecter le choix des formats adaptés qui leur étaient demandés, 4 (80 %) indiquent avoir systématiquement communiqué avec les personnes afin de convenir d'une solution. Un MO (20 %) mentionne ne jamais avoir communiqué avec ces personnes dans les cas où il n'a pas pu respecter le choix du format adapté demandé (données non présentées).

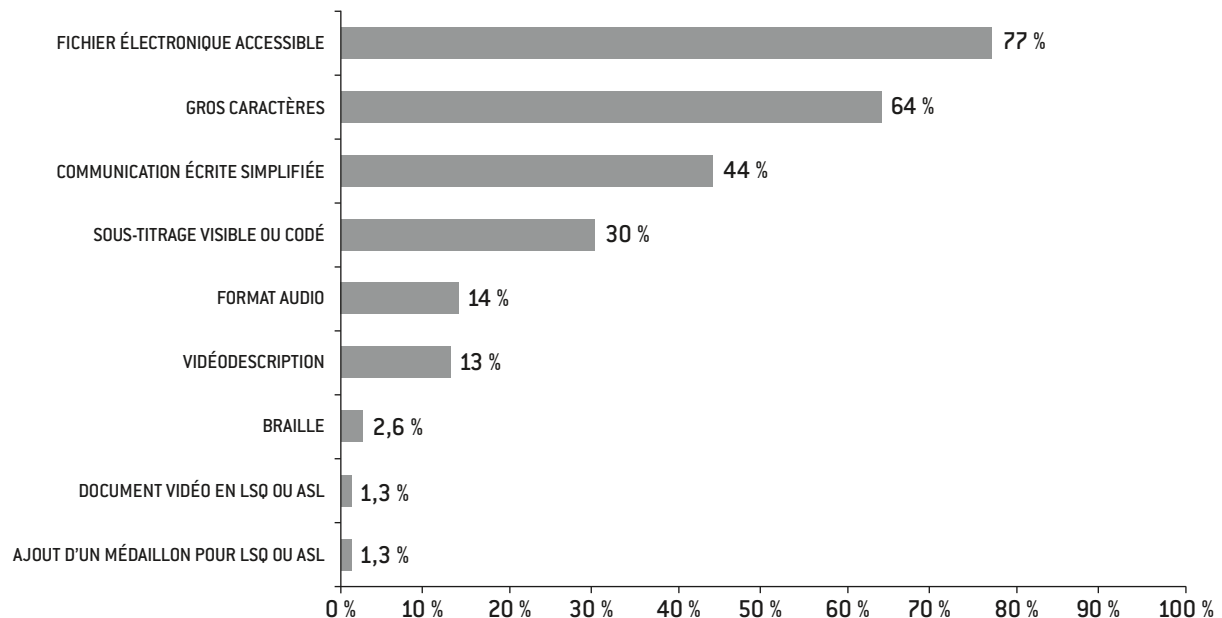
- ***90 % des MO sont en mesure d'adapter par eux-mêmes leurs documents pour un ou plusieurs des types de formats adaptés ou connaissent un mandataire externe en mesure de le faire***

Un peu plus des trois quarts (77 %) des MO ont indiqué être en mesure de procéder par eux-mêmes à l'adaptation de leurs documents pour un ou plusieurs des types de formats adaptés (donnée non présentée). Il s'agit le plus souvent de fichiers électroniques accessibles (77 %), de formats adaptés en gros caractères (64 %) ou en communication écrite simplifiée (44 %) (figure 1). Par ailleurs, 16 % des MO ont souligné ne pas être en mesure de procéder par eux-mêmes à l'adaptation de leurs documents, peu importe le type de formats adaptés, tandis que 7 % ont mentionné ne pas savoir s'ils étaient en mesure de procéder par eux-mêmes à l'adaptation de leurs documents (données non présentées).

9 La onzième organisation ayant mentionné avoir reçu une telle demande a indiqué ne pas savoir si elle a été en mesure d'offrir le ou les formats adaptés demandés.

FIGURE 1

Types de formats adaptés pour lesquels les organisations sont en mesure de procéder par elles-mêmes à l'adaptation en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017



Parmi les 16 MO qui ne peuvent pas procéder par eux-mêmes à l'adaptation de leurs documents, et ce, peu importe le type de formats adaptés, 12 ont mentionné connaître des mandataires externes à qui ils peuvent confier, au besoin, l'adaptation de leurs documents [données non présentées].

Ainsi, 90 % de l'ensemble des MO peuvent adapter eux-mêmes leurs documents pour un ou plusieurs des types de formats adaptés ou, s'ils ne peuvent pas le faire, connaissent des mandataires externes à qui confier, au besoin, l'adaptation de leurs documents. Une analyse plus détaillée permet également de constater que 63 % de l'ensemble des MO sont en mesure de procéder par eux-mêmes à l'adaptation de leurs documents, tout en connaissant des mandataires externes à qui ils peuvent en confier l'adaptation.

- *Environ la moitié des MO indiquent, dans leurs principaux documents offerts au public, qu'il est possible de les obtenir en formats adaptés sur demande. Il s'agit cependant d'une pratique plus répandue parmi les ministères ainsi que les organismes publics qui emploient 50 personnes et plus*

Certains moyens s'offrent aux MO pour faire connaître aux personnes handicapées les possibilités de demander un format adapté lorsque le format initial des documents ne leur est pas accessible. Inscrire une mention à cet effet dans les documents diffusés au public est un de ces moyens, bien que la politique n'interpelle pas spécifiquement les MO en ce sens.

Environ la moitié (49 %) des MO ont indiqué que tous leurs principaux documents diffusés au public (14 %), la plupart ou quelques-uns d'entre eux (35 %) contiennent une mention précisant qu'il est possible d'obtenir ceux-ci en formats adaptés sur demande. Il s'agit d'une pratique plus fréquente parmi les ministères (71 % c. 44 % des organismes publics) ainsi que parmi les organisations qui emploient 50 personnes ou plus (57 % c. 23 % des organisations qui emploient moins de 50 personnes). Enfin, chez les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, 65 % mentionnent inclure une telle mention (données non présentées).

Synthèse

En résumé, recevoir des demandes pour l'adaptation de documents est, de manière générale, relativement peu fréquent pour les MO; peu en reçoivent et, lorsqu'ils en reçoivent, le nombre de demandes reçues est généralement faible. Par contre, les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées sont plus sujets à recevoir de telles demandes que les autres MO. Par ailleurs, en 2016-2017, la plupart des demandes reçues par les MO concernent l'adaptation de documents en format audio. Enfin, les résultats montrent que le choix du format adapté a, la plupart du temps, été respecté. Lorsqu'il n'a pas pu l'être, la majorité des MO ont communiqué avec la personne pour convenir d'une solution.

L'accès aux services offerts au public

- ***Un MO sur trois qui offre des services directs à la population a reçu, en 2016-2017, des demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir un accommodement afin d'avoir accès aux services offerts au public. Parmi ceux dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, cette proportion grimpe à 52 %***

Environ le tiers (32 %) des 72 MO qui offrent des services directs à la population soulignent avoir reçu, en 2016-2017, des demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir un accommodement afin de leur permettre d'avoir accès aux services offerts au public¹⁰. Notons que 4,2 % des MO ont mentionné ne pas être en mesure de fournir de l'information à cet égard (données non présentées).

Les résultats révèlent également que, parmi les MO qui offrent des services directs à la population, ceux dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées sont nettement plus susceptibles de recevoir des demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir un accommodement pour avoir accès aux services offerts au public. En effet, 52 % de ces derniers mentionnent avoir reçu, en 2016-2017, de telles demandes, alors que cela est le cas de 24 % des autres MO (données non présentées).

¹⁰ Comme spécifié précédemment, une organisation a été retirée des analyses spécifiques à la reddition de comptes de 2016-2017 puisqu'elle a été créée le 1^{er} avril 2017.

- *En 2016-2017, les MO qui offrent des services directs à la population ont reçu, au total, 492 demandes d'accommodement. Un peu plus des trois quarts de ces demandes ont été reçues par trois MO*

Parmi les 23 MO offrant des services directs à la population et ayant reçu des demandes d'accommodement de la part de personnes handicapées, 18 MO (78 %) ont indiqué le nombre de demandes reçues en 2016-2017. Au total, 492 demandes d'accommodement de la part de personnes handicapées sont dénombrées (données non présentées).

Généralement, un nombre limité de demandes d'accommodement est reçu par chaque organisation ; 61 % des MO indiquent avoir reçu 10 demandes ou moins et 22 %, de 11 à 15 demandes au cours de la période (tableau 6). Ainsi, 3 MO (17 %) ont reçu la plupart des demandes d'accommodement dénombrées en 2016-2017 ; ils ont indiqué en avoir reçu 386, ce qui correspond à 79 % de l'ensemble des demandes d'accommodement reçues (données non présentées).

TABEAU 6

Nombre de demandes d'accommodement reçues par les organisations offrant des services directs à la population et ayant reçu de telles demandes en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

	n	%
10 demandes et moins	11	61,1
0 à 5 demandes	7	38,9
6 à 10 demandes	4	22,2
11 à 15 demandes	4	22,2
Plus de 15 demandes	3	16,7
Total	18	100,0

Environ les trois quarts (74 %) des MO qui ont reçu des demandes d'accommodement en 2016-2017 ont indiqué avoir été en mesure de les offrir à toutes les personnes handicapées en ayant fait la demande (donnée non présentée). Par ailleurs, un MO (4,3 %) n'a pas été en mesure de se prononcer à ce sujet et 5 MO (22 %) n'ont pas été en mesure d'offrir les accommodements à toutes les personnes handicapées en ayant fait la demande (données non présentées). Les raisons invoquées par ces derniers diffèrent d'une organisation à l'autre. Il s'agit de difficultés à trouver un fournisseur, difficultés à concilier les mesures demandées avec les normes de sécurité, d'une demande toujours en cours de traitement au moment de l'enquête et de l'application de la mesure demandée relevant d'une autre instance que le MO ayant reçu la demande.

- ***Les lieux de prestation de services sont généralement accessibles aux personnes handicapées. Lorsqu'ils ne le sont pas, des moyens alternatifs sont prévus par la majorité des MO***

Un peu plus des trois quarts (78 %) des MO offrant des services directs à la population ont mentionné que tous les locaux où ils offrent une prestation de services sont accessibles aux personnes handicapées, 17 % ont indiqué qu'au moins un de ces locaux n'est pas accessible et 6 % n'étaient pas en mesure de se prononcer à cet égard (tableau 7).

Parmi les MO qui offrent des services dans un ou plusieurs locaux qui ne sont pas accessibles aux personnes handicapées, la majorité (83 %) ont indiqué avoir prévu des moyens alternatifs pour leur permettre d'y avoir accès tels qu'offrir à la personne handicapée de l'accompagnement ou de l'assistance, changer le lieu de prestation de services pour un autre lieu qui lui est accessible (dans un autre local ou au domicile de la personne) ou le mode de prestation de services (par exemple, par téléphone plutôt que de personne à personne). Par contre, un MO n'a pas prévu de moyens alternatifs pour ce faire et un autre ne pouvait pas se prononcer à ce sujet (tableau 7).

TABEAU 7

Accessibilité des locaux où il y a prestation de services à la population pour les personnes handicapées et présence de moyens alternatifs prévus en 2016-2017, organisations offrant des services directs à la population, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

	n	%
Tous les locaux sont accessibles	56	77,8
Au moins un local n'est pas accessible	12	16,7
<i>A prévu des moyens alternatifs</i>	<i>10</i>	<i>83,3</i>
<i>N'a pas prévu de moyens alternatifs</i>	<i>1</i>	<i>8,3</i>
<i>Ne sais pas si des moyens alternatifs sont prévus</i>	<i>1</i>	<i>8,3</i>
Ne sais pas si les locaux sont tous accessibles	4	5,6
Total	72	100,0

Synthèse

En résumé, recevoir des demandes d'accommodement est plus fréquent pour les MO que recevoir des demandes pour l'adaptation de documents. Dans l'ensemble, cela demeure toutefois peu commun ; une minorité de MO en reçoivent et, lorsqu'ils en reçoivent, c'est généralement en faible quantité. Par contre, les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées sont plus susceptibles de recevoir de telles demandes. En effet, plus de la moitié d'entre eux en ont reçu en 2016-2017. Enfin, les résultats montrent que les lieux de prestation de services sont généralement accessibles aux personnes handicapées. Lorsqu'ils ne le sont pas, des moyens alternatifs pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux services sont généralement prévus.

Les frais supplémentaires associés à l'adaptation des documents ou des services offerts au public

- *La quasi-totalité des MO ne réclament pas de frais supplémentaires pour l'adaptation de leurs documents ou pour la mise en place de mesures d'accommodement afin de permettre l'accès à leurs services*

La quasi-totalité (92 %) des MO ont mentionné ne pas exiger de frais supplémentaires pour l'adaptation des documents offerts au public. Un MO (1,0 %) a mentionné exiger parfois de tels frais alors que 7 MO (ou 7 %) ne pouvaient pas se prononcer à ce sujet¹¹ (données non présentées). D'ailleurs, la plupart de ces 8 derniers MO ont indiqué ne pas avoir reçu de demandes en 2016-2017. Les résultats révèlent donc la présence d'améliorations puisque, en 2009-2010, 83 % des MO n'exigeaient pas de frais supplémentaires pour l'adaptation de documents, 5 % en exigeaient et 12 % ne le savaient pas (Office 2011).

Les résultats montrent également que presque toutes (97 %) les organisations offrant des services directs à la population ont indiqué ne pas exiger de frais supplémentaires aux personnes handicapées qui effectuent une demande d'accommodement dans le but d'avoir accès aux services offerts au public (par exemple, pour des services d'interprétation). Les autres organisations (2,8 %) n'étaient pas en mesure d'indiquer si elles exigent ou non de tels frais¹².

Synthèse

En résumé, la forte majorité des MO se conforment au deuxième principe de la première orientation de la politique visant la gratuité de l'adaptation des documents et des services offerts au public, suivant ainsi la recommandation 1 du premier bilan de la mise en œuvre de la politique (Office 2011).

La communication donnant accès à une information ou à un service offert au public

- *En 2016-2017, 39 % des MO étaient en mesure d'offrir au moins un moyen de communication téléphonique adapté, 55 % étaient en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté de personne à personne et 93 %, un moyen de communication adapté utilisant les technologies de l'information. Chez les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, ces proportions sont respectivement de 48 %, 74 % et 96 %*

Divers moyens de communication permettant d'assurer une communication efficace peuvent être offerts aux personnes handicapées. Concernant les communications téléphoniques, 39 % des MO ont mentionné être en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté lorsqu'une personne handicapée le requiert (figure 2), soit 29 % des ministères et 41 % des

11 La non-réponse partielle à cette question est de 2 %.

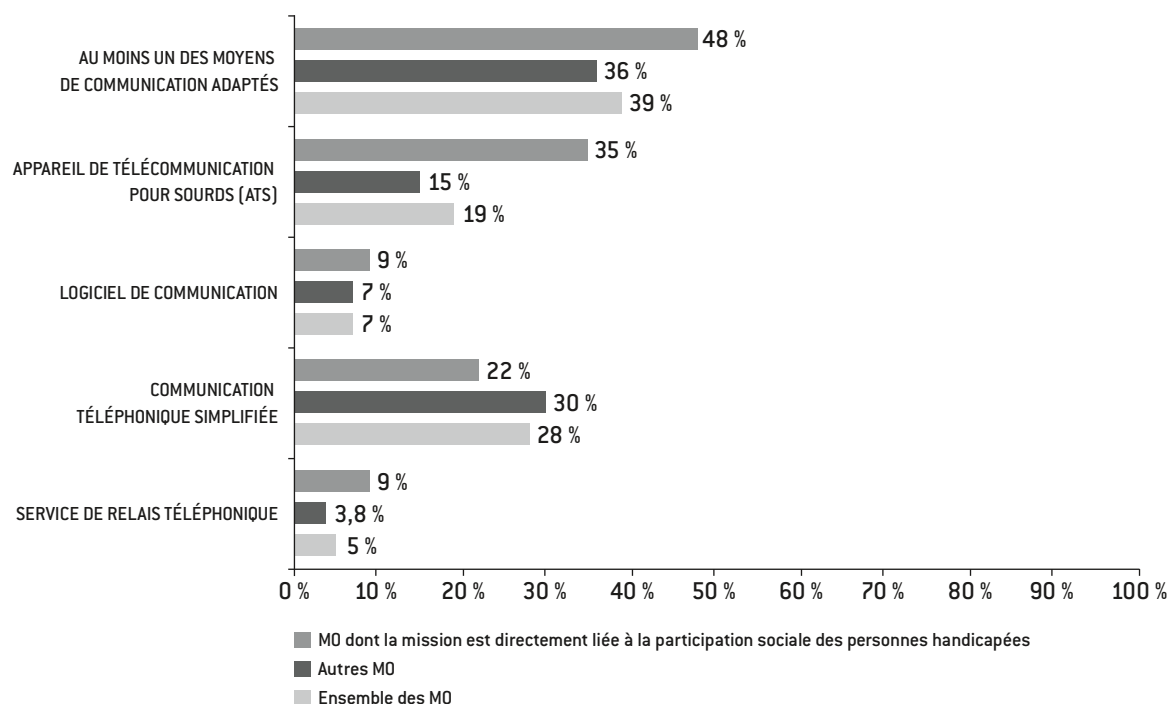
12 Cela correspond à deux organisations. Il est à noter que ces deux mêmes organisations n'étaient pas en mesure d'indiquer si elles exigent ou non des frais supplémentaires pour l'adaptation de leurs documents.

organismes publics (données non présentées). Ainsi, 19 % des MO se sont dit en mesure d'utiliser l'appareil de télécommunication pour sourds (ATS) et 7 %, le logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante. Aussi, 28 % peuvent recourir à la communication téléphonique simplifiée et 5 % à un service de relais téléphonique (figure 2).

Parmi les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, un peu moins de la moitié (48 % ou 11 MO) ont indiqué être en mesure d'offrir au moins un moyen de communication téléphonique adapté en 2016-2017 (c. 36 % des autres MO). Plus précisément, 35 % sont en mesure d'utiliser l'ATS (c. 15 % des autres MO), 9 %, le logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante (c. 7 % des autres MO) et 9 %, un service de relais téléphonique (c. 3,8 % des autres MO). Par ailleurs, 22 % offrent la communication téléphonique simplifiée (c. 30 % des autres MO) (figure 2). Enfin, parmi ces 11 MO qui peuvent offrir des moyens de communication téléphonique adaptés, la plupart (64 %) peuvent recourir à un seul des moyens de communication téléphonique adaptés, tandis que 36 % peuvent recourir à deux moyens de communication téléphonique adaptés ou plus (données non présentées).

FIGURE 2

Organisations en mesure d'offrir différents moyens de communication téléphonique adaptés aux personnes handicapées en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

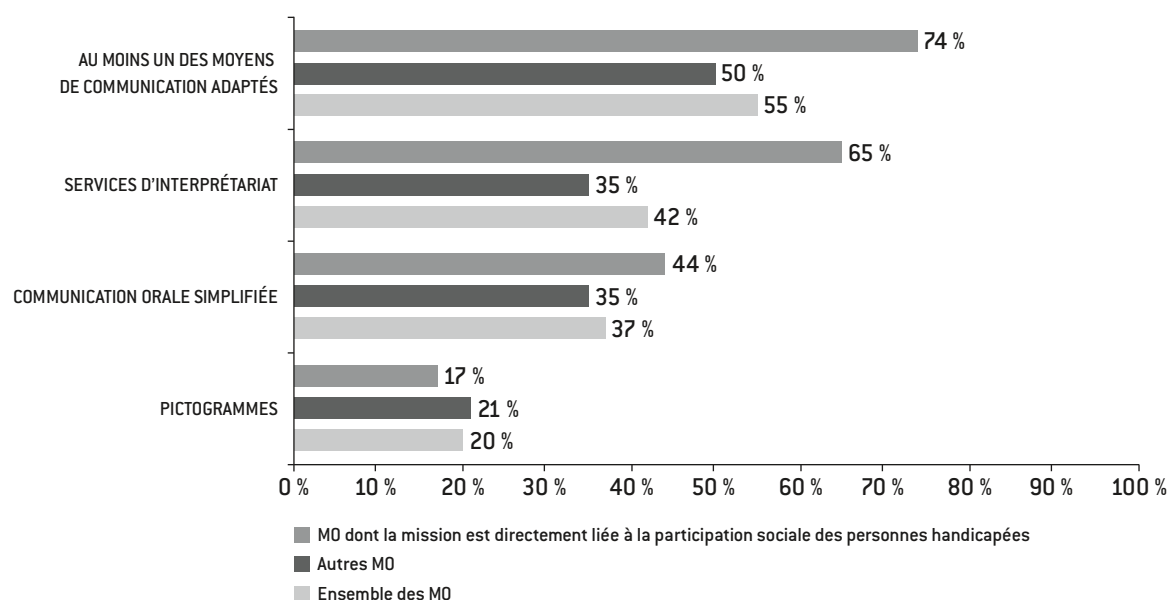


Quant aux communications de personne à personne, 55 % des MO ont indiqué être en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté lorsqu'une personne handicapée le requiert (figure 3). Cette proportion est similaire pour les ministères (53 %) et les organismes publics (56 %) (données non présentées). Plus précisément, en 2016-2017, 42 % des MO se sont dit en mesure d'offrir des services d'interprétation, 37 % de la communication orale simplifiée et 20 %, l'utilisation de pictogrammes ou d'autres supports visuels (figure 3).

Parmi les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, 74 % (ou 17 MO) sont en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté de personne à personne, comparativement à 50 % des autres MO (figure 3). Ainsi, lorsqu'une personne handicapée le requiert, 65 % des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées sont en mesure d'offrir des services d'interprétation (c. 35 % des autres MO), 44 %, de la communication orale simplifiée (c. 35 % des autres MO) et 17 %, l'utilisation de pictogrammes ou d'autres supports visuels (c. 21 % des autres MO) (figure 3). Enfin, parmi ces 17 MO, la plupart (59 %) peuvent recourir à plus d'un de ces 3 moyens de communication adaptés de personne à personne (données non présentées).

FIGURE 3

Organisations en mesure d'offrir différents moyens de communication de personne à personne adaptés aux personnes handicapées en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

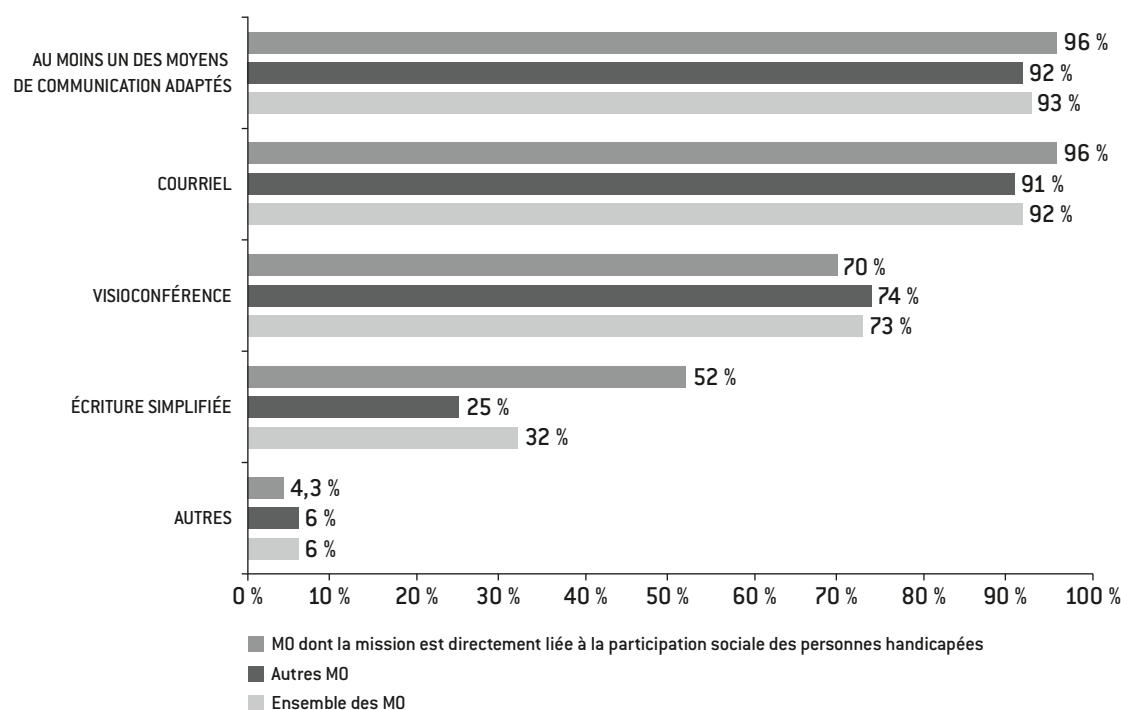


En 2016-2017, la quasi-totalité (93 %) des MO ont mentionné être en mesure d'utiliser au moins un moyen de communication adapté utilisant les technologies de l'information lorsqu'une personne handicapée le requiert (figure 4), dont l'ensemble (100 %) des ministères et 92 % des organismes publics (données non présentées). Ainsi, 92 % des MO peuvent recourir à l'utilisation du courriel et 32 % à l'écriture simplifiée dans leurs communications électroniques. Également, 73 % ont indiqué pouvoir communiquer à l'aide de la visioconférence et 6 % à l'aide de moyens alternatifs (le clavardage, un site Web accessible, etc.).

Quant aux MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, la quasi-totalité (96 % ou 22 MO) sont en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté utilisant les technologies de l'information (c. 92 % des autres MO), que ce soit l'utilisation du courriel (96 % c. 91 % des autres MO), de l'écriture simplifiée dans leurs communications électroniques (52 % c. 25 % des autres MO), de la visioconférence (70 % c. 74 % des autres MO) ou d'un autre moyen alternatif (4,3 % c. 6 % des autres MO) (figure 4). Enfin, parmi ces 22 MO, la presque totalité (91 %) peuvent recourir à deux moyens de communication adaptés ou plus utilisant les technologies de l'information (données non présentées).

FIGURE 4

Organisations en mesure d'offrir différents moyens de communication utilisant les technologies de l'information adaptés aux personnes handicapées en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017



Synthèse

En résumé, la plupart des MO sont en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté pour les modes de communication de personne à personne (services d'interprétation, communication orale simplifiée ou pictogrammes) ou utilisant les technologies de l'information (courriel, visioconférence, écriture simplifiée ou un autre moyen), si une personne handicapée le requiert. Par contre, un peu moins de la moitié des MO le sont pour les moyens de communication téléphonique adaptés (ATS, service de relais téléphonique, logiciel de communication ou communication téléphonique simplifiée). Enfin, les résultats montrent qu'être en mesure d'offrir un moyen de communication adapté est plus fréquent chez les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale, et ce, peu importe le mode de communication.

L'approche inclusive et proactive

Une approche inclusive et proactive permet généralement de prévenir les situations de handicap en plus d'éviter des coûts supplémentaires souvent entraînés par l'obligation d'apporter des correctifs a posteriori. Cette section présente les moyens mis de l'avant par les MO afin d'être proactifs au niveau de l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Les documents et les services offerts au public

- **42 % des MO prévoient, de manière générale, l'adaptation pour les personnes handicapées de leurs documents les plus fréquemment demandés par les citoyens. Quant aux services offerts à la population, 38 % des MO offrant de tels services en prévoient l'adaptation**

Un peu plus des deux cinquièmes (42 %) des MO ont indiqué prévoir, parmi les documents les plus fréquemment demandés par les citoyens, ceux qui feront l'objet d'une adaptation pour les personnes handicapées. La majorité (56 %) des MO ont cependant mentionné ne pas prévoir ce type d'adaptation et 2 % ne pouvaient pas se prononcer à cet égard (tableau 8). Ainsi, au total, 2 623 documents ont été adaptés de façon proactive en 2016-2017, dont 2 267 documents au sein de 4 MO (données non présentées). Cela représente une importante augmentation du nombre de documents adaptés de façon proactive puisqu'en 2009-2010, on en dénombrait 735 (Office 2011).

Quant à l'adaptation proactive des services offerts à la population, 38 % des MO offrant de tels services ont rapporté prévoir, parmi ceux les plus fréquemment demandés par les citoyens, lesquels seront adaptés pour les personnes handicapées. La majorité (54 %) des MO offrant des services directement à la population indiquent toutefois ne pas prévoir, de manière générale, l'adaptation de leurs services les plus fréquemment demandés par les citoyens et 8 % ne sont pas en mesure de se prononcer à cet égard (tableau 8). Ainsi, en 2016-2017, 74 services ont été adaptés de façon proactive (donnée non présentée). Il s'agit d'une hausse, car le nombre de services adaptés de façon proactive s'établissait à 65 en 2009-2010 (Office 2011).

TABEAU 8

Adaptation proactive des documents et des services les plus fréquemment demandés par les citoyens pour les personnes handicapées en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

	Documents		Services	
	n	%	n	%
Oui	42	41,6	27	37,5
Non	57	56,4	39	54,2
Ne sais pas	2	2,0	6	8,3
Total	101	100,0	72	100,0

Synthèse

Les résultats montrent que, dans l'ensemble, la majorité des MO ne prévoient pas, de manière générale, l'adaptation pour les personnes handicapées de leurs documents les plus fréquemment demandés ou, lorsqu'ils offrent des services directement à la population, de leurs services les plus fréquemment demandés par les citoyens. Malgré cela, un nombre considérable de documents et de services ont été adaptés de façon proactive en 2016-2017.

Activités de formation et d'information du personnel en contact direct avec le public

Dans la politique, les MO sont invités à offrir des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées à leur personnel en contact direct avec le public, tel que le personnel qui communique avec le public de personne à personne ou par téléphone.

Personnel qui communique avec le public de personne à personne

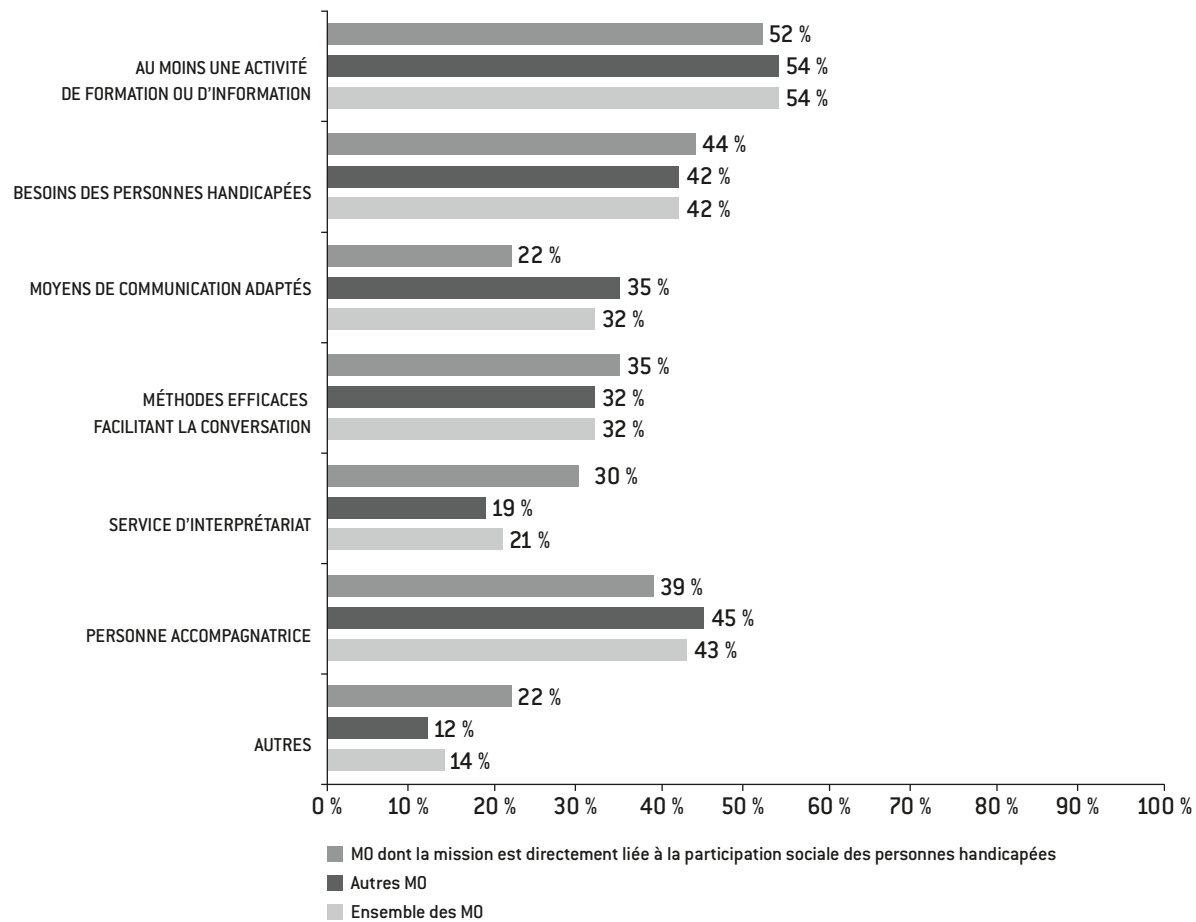
- ***Plus de la moitié (54 %) des MO ont indiqué offrir des activités de formation et d'information auprès de leur personnel qui communique avec le public de personne à personne***

La figure 5 montre qu'un peu plus des deux cinquièmes des MO réalisent, auprès de leur personnel qui communique avec le public de personne à personne, des activités de formation et d'information sur l'importance d'accepter la présence d'un accompagnateur ou d'une accompagnatrice, lorsque nécessaire, afin que la personne handicapée puisse obtenir l'information ou le service requis (43 %) ou sur les besoins des personnes handicapées dans le but d'éviter que certaines situations de handicap ne soient causées par des attitudes, des valeurs, de l'ignorance ou des préjugés (42 %). De plus, environ le tiers des MO indiquent offrir des activités de formation ou d'information sur l'utilisation des différents moyens de communication adaptés disponibles (32 %) ou sur l'utilisation de méthodes efficaces facilitant la conversation avec les personnes ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités du message (32 %). Également, 21 % des MO tiennent des activités de formation ou d'information sur l'importance de prévoir des services d'interprétation en présence d'une personne sourde et 14 %, d'autres activités de formation ou d'information (par exemple, de la formation sur comment reconnaître les besoins et le soutien à offrir, une formation donnée par un organisme externe, des activités de sensibilisation, etc.). Ainsi, un peu plus de la moitié (54 %) des MO ont mentionné réaliser, de façon générale, des activités de formation et d'information sur au moins un de ces sujets auprès de leur personnel qui communique avec le public de personne à personne (figure 5). Ces résultats sont généralement similaires à ceux observés en 2009-2010 (Office 2011).

Quant aux MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, plus de la moitié (52 %) tiennent, auprès de leur personnel qui communique avec le public de personne à personne, l'une ou l'autre des activités de formation ou d'information énumérées dans le questionnaire (figure 5).

FIGURE 5

Thèmes des activités de formation ou d'information auprès du personnel des organisations qui communique avec le public de personne à personne, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017



Personnel qui communique avec le public par téléphone

- **Plus de la moitié (55 %) des MO ont indiqué offrir des activités de formation et d'information auprès de leur personnel qui communique avec le public par téléphone. Chez les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, cette proportion est de 65 %**

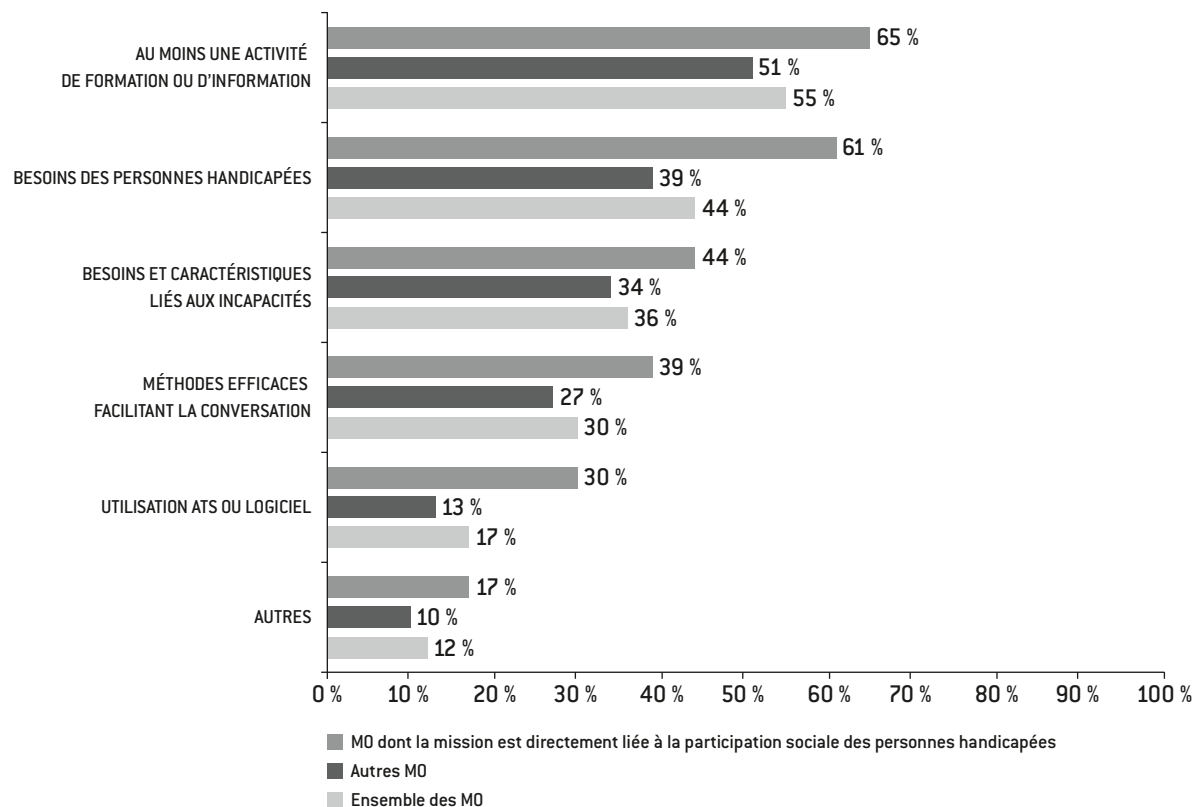
Lorsqu'interrogés sur les activités de formation et d'information réalisées auprès de leur personnel qui communique avec le public par téléphone, 44 % des MO ont indiqué en offrir sur les besoins des personnes handicapées, 30 % sur l'utilisation de méthodes efficaces facilitant la conversation avec les personnes ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités du message ainsi que 36 % sur les besoins et caractéristiques liés aux incapacités de ces personnes (figure 6). Par ailleurs, 17 % des MO ont mentionné offrir des activités de formation et d'information sur l'utilisation d'un ATS ou d'un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante, tandis que 12 % ont indiqué tenir d'autres activités de formation ou d'information (par exemple, de la formation sur comment reconnaître les besoins et le soutien à offrir, une formation donnée par un organisme externe, des activités de sensibilisation, etc.). Il s'avère donc qu'un peu plus de la

moitié (55 %) des MO ont mentionné tenir des activités de formation et d'information sur au moins un de ces sujets auprès de leur personnel qui communique avec le public par téléphone (figure 6). En comparaison de 2009-2010, les MO sont donc proportionnellement plus nombreux à offrir des activités de formation et d'information auprès de leur personnel qui communique avec le public par téléphone, et ce, pour tous les types d'activités (Office 2011).

Chez les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, près des deux tiers (65 %) ont indiqué réaliser l'une ou l'autre des activités de formation ou d'information listées dans le questionnaire (c. à 51 % des autres MO) (figure 6).

FIGURE 6

Thèmes des activités de formation ou d'information auprès du personnel des organisations qui communique avec le public par téléphone, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017



Synthèse

En résumé, plus de la moitié des MO ont indiqué offrir des activités de formation ou d'information sur les besoins des personnes handicapées (par exemple, sur l'importance d'accepter la présence d'un accompagnateur ou d'une accompagnatrice, sur l'utilisation de méthodes efficaces facilitant la conversation avec les personnes ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités du message, etc.) auprès de leur personnel qui communique avec le public de personne à personne ou par téléphone. Notons toutefois qu'une proportion non négligeable des MO ont mentionné ne pas offrir de telles activités à leur personnel qui communique avec le public de personne à personne ou par téléphone.

Autres mesures mises en œuvre pour une démarche proactive

Près de la moitié (46 %) des MO ont mentionné mettre de l'avant d'autres mesures que celles listées dans le questionnaire afin d'éliminer ou de réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées lorsqu'elles souhaitent avoir accès aux documents et aux services offerts au public. Notons que la mise en place d'autres mesures proactives est plus fréquente parmi les organisations employant 50 personnes et plus que parmi celles employant moins de 50 personnes (55 % c. 19 %) (données non présentées). Le plus souvent, ces mesures concernent le respect des standards sur l'accessibilité du Web et la diffusion de documents qui sont accessibles aux personnes handicapées (38 %) (tableau 9).

TABLEAU 9

Autres types de mesures proactives¹ dont se sont dotées les organisations afin de réduire les obstacles à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, organisations ayant mentionné s'être dotées d'autres mesures proactives, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

	n	%
Respecter les standards sur l'accessibilité du Web et diffuser des documents accessibles	17	37,8
Prévoir des services d'accompagnement ou d'assistance (incluant offrir la prestation de services à domicile et personnaliser les services)	7	15,6
Offrir d'autres types de formation et sensibiliser le personnel	7	15,6
Rendre disponibles des guides, des aide-mémoire, des gabarits ou autres documentations pour le personnel	6	13,3
Évaluer l'accessibilité des services offerts ou des lieux de prestation des services (par exemple par Kéroul, etc.)	6	13,3
Réaliser des travaux pour rendre accessibles les infrastructures (incluant les stationnements, la signalisation, etc.)	6	13,3
Faire la promotion des possibilités d'obtenir l'adaptation des documents et des services (en faire mention sur son site, etc.)	5	11,1
Consulter des organismes de personnes handicapées	3	6,7
Autres	8	17,8

1. Une organisation peut s'être dotée de plus d'un type de procédures ou directives.

Les processus de traitement des demandes

Cette section présente les résultats liés aux moyens dont se sont dotés les MO pour compiler et traiter les demandes qu'ils reçoivent.

- ***46 % des MO se sont dotés d'un moyen leur permettant de compiler les demandes d'adaptation de documents ou de services qu'ils reçoivent annuellement de la part de personnes handicapées et 47 % se sont dotés de procédures ou de directives en lien avec le traitement de ces demandes***

Un peu moins de la moitié (46 %) des MO ont déclaré s'être dotés d'un moyen leur permettant de compiler le nombre total de demandes qu'ils reçoivent annuellement de la part de personnes handicapées pour obtenir des documents en formats adaptés (6 %) ou des mesures d'accommodement (5 %), ou les deux (35 %). Ainsi, la majorité (55 %) des MO ne se sont pas dotés d'un tel moyen (données non présentées).

Les résultats montrent également qu'environ les trois quarts (74 %) des MO ont indiqué ne rencontrer aucune difficulté relativement à la compilation de ces demandes, tandis qu'environ le quart (26 %) ont mentionné en rencontrer, dont 48 % des MO ayant une mission directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (c. 19 % des autres MO) et 35 % des MO qui offrent des services directs à la population (c. 3,4 % des MO qui n'offrent pas de services directs à la population). Les principales difficultés évoquées par les MO concernent surtout la multiplicité des portes d'entrée des demandes ou le manque de communication à cet égard entre les différentes unités de l'organisation (59 %) (données non présentées).

Par ailleurs, un peu moins de la moitié (47 %) des MO ont indiqué s'être dotés de procédures ou de directives en lien avec le traitement des demandes de personnes handicapées pour l'adaptation de documents ou de services offerts au public, alors que 50 % des MO ont rapporté ne pas s'être dotés de telles procédures ou directives et 3,0 % ont mentionné ne pas être en mesure de le préciser. De plus, les résultats révèlent qu'il est plus fréquent de se doter de telles procédures ou directives parmi les MO employant 50 personnes et plus (58 % c. 15 % des MO employant moins de 50 personnes) et les MO qui offrent des services directs à la population (56 % c. 25 % des MO qui n'offrent pas de tels services) (données non présentées).

Lorsqu'interrogés sur le type de procédures et de directives dont ils se sont dotés, les MO ont le plus souvent mentionné la mise en place de mécanismes permettant la coordination ou la centralisation des demandes relatives à la politique (51 %), tels que la désignation d'une répondante ministérielle ou d'un répondant ministériel en charge de coordonner la réponse, la désignation de personnes-ressources dans les différents secteurs de l'organisation, la mise en place d'une porte d'entrée unique pour les demandes, etc. (tableau 10).

TABLEAU 10

Types de procédures ou de directives¹ dont se sont dotées les organisations pour le traitement des demandes de personnes handicapées pour obtenir des documents en formats adaptés ou pour obtenir des mesures d'accommodement, organisations ayant mentionné s'être dotées de telles procédures et directives, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

	n	%
Mécanismes de coordination ou de centralisation (répondante ministérielle ou répondant ministériel en charge de coordonner la réponse, personnes-ressources par service, ligne téléphonique ou adresse électronique réservées, etc.)	24	51,1
Directives internes (incluant politique interne)	8	17,0
Actions prises en amont des demandes (par exemple, approvisionnement accessible, adaptation proactive des documents, évaluation de l'accessibilité des documents, documentation sur l'accessibilité produite à l'intention du personnel, etc.)	8	17,0
Compilation systématique des demandes	5	10,6
Autres procédures	10	21,3

1. Une organisation peut s'être dotée de plus d'un type de procédures ou directives.

Il est à noter que certains MO ont souligné qu'en raison de la taille de leur organisation ou de la faible fréquence à laquelle des demandes sont reçues, il n'y avait pas de nécessité d'implanter des procédures ou des directives formelles en lien avec le traitement des demandes d'adaptation de documents ou de services offerts au public.

Synthèse

En résumé, se doter d'un moyen permettant la compilation et le traitement des demandes d'adaptation de documents ou de services reçues annuellement de la part de personnes handicapées est fréquent parmi les MO, bien que cela ne soit pas encore le cas pour la majorité d'entre eux. Malgré cela, la plupart des MO ne rencontrent pas de difficultés en lien avec la compilation des demandes d'adaptation de documents ou de services. Enfin, lorsque des difficultés sont rencontrées à cet égard, elles sont le plus souvent liées à la multiplicité des portes d'entrée des demandes ou au manque de communication entre les différentes unités du MO.

Les obstacles à la mise en œuvre de la politique rencontrés par les MO

Cette section traite des obstacles que peuvent rencontrer les MO dans la mise en œuvre de la politique.

- *Un peu plus de la moitié des MO ont indiqué rencontrer des obstacles dans l'application de la politique, que ce soit en lien avec l'obligation d'accommodement ou l'adoption d'une démarche proactive*

Un peu plus de la moitié (52 %) des MO rencontrent des obstacles dans l'application de la politique, que ce soit en lien avec l'obligation d'accommodement ou l'adoption d'une démarche proactive (donnée non présentée). Parmi les obstacles rencontrés, notons la présence de contraintes financières (30 %) ainsi que le manque de personnel (incluant le manque de personnel formé) et les difficultés à maintenir ou développer une expertise au sein de l'organisation, notamment en lien avec le roulement de personnel (38 %) (tableau 11).

TABEAU 11

Obstacles rencontrés¹ par les organisations dans l'application de la politique, organisations ayant mentionné rencontrer de tels obstacles en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

	n	%
Manque de personnel (incluant le manque de personnel formé)/ Difficultés à maintenir ou développer une expertise	19	38,0
Contraintes financières	15	30,0
Difficultés à améliorer l'accessibilité physique des lieux, car n'en est pas propriétaire / Difficultés à améliorer l'accessibilité des documents, car n'est pas responsable de leur production	6	12,0
Manque de temps pour l'adaptation des documents (délais de production courts) / Longs délais pour l'adaptation des documents	5	10,0
Difficultés de faire circuler l'information au sein de l'organisation	4	8,0
Difficultés à adapter les documents en raison de leur nature (tableaux complexes, documents très volumineux, etc.)	3	6,0
Autres	9	18,0

1. Une organisation peut rencontrer plus d'un obstacle.

Par ailleurs, il est à noter que plusieurs MO (21 %) ont rapporté recevoir peu ou pas de demandes en lien avec la politique, ce qui rend difficile sa mise en œuvre (donnée non présentée). Enfin, certains MO ont rapporté se questionner sur la pertinence d'adopter une démarche proactive étant donné qu'ils ne reçoivent pas de demandes.

RÉSULTATS DU GROUPE DE DISCUSSION

- *Les personnes handicapées ont rarement recours au soutien de la Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille de l'Office lorsqu'elles effectuent des démarches pour obtenir, auprès d'un autre MO, un document en formats adaptés ou des mesures d'accommodement afin d'avoir accès aux services offerts. Cependant, il arrive à l'occasion que des MO aient recours au soutien de cette direction afin d'obtenir des renseignements relativement à leurs responsabilités et obligations découlant de cette politique*

La Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille de l'Office offre des services directs aux personnes handicapées et à leurs proches en matière d'information, de références, de conseils, de soutien et d'accompagnement, notamment dans leurs démarches d'accès aux mesures et aux programmes gouvernementaux. Étant donné que son mandat en fait un informateur clé en ce qui a trait à la mise en œuvre de la politique, une rencontre avec des membres du personnel de cette direction a été organisée.

Les échanges font ressortir que le personnel ne reçoit que très rarement des demandes de personnes handicapées qui souhaitent recevoir de l'information ou un accompagnement pour obtenir, auprès d'un autre MO, un document en formats adaptés ou des mesures d'accommodement afin d'avoir accès aux services offerts. Les personnes handicapées qui effectuent de telles demandes le feraient donc directement auprès du MO concerné, soit de façon autonome ou avec l'accompagnement d'organismes du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées.

Lorsque le personnel est sollicité par des personnes handicapées, il s'agit généralement de demandes qui touchent l'obtention de services d'interprétation (LSQ), car de telles demandes semblent générer un plus grand lot de difficultés. À cet effet, les propos tenus révèlent que les pratiques de certains MO ne sont pas toujours conformes à ce que stipule la politique en matière de gratuité des services d'interprétation. Par exemple, au sein de certains MO, le service serait gratuit lorsque la rencontre est exigée par le MO, mais ne le serait pas systématiquement lorsque la rencontre est demandée par la personne, si celle-ci en fait fréquemment la demande. Les discussions ont également révélé qu'il arrive que les MO se questionnent sur leur responsabilité relativement au défraiement des coûts associés aux services d'interprétation, tout particulièrement lorsque l'Office accompagne la personne qui utilise leurs services.

Par ailleurs, il arrive à l'occasion que des MO contactent le personnel afin d'obtenir des renseignements relativement à leurs responsabilités et obligations découlant de la politique. Le soutien demandé consiste alors généralement en une interprétation de ce qu'exige la politique pour un cas en particulier ou en une validation d'un accommodement que s'apprête à proposer le MO. Ce recours aux services de l'Office s'explique par deux autres éléments mentionnés lors de la rencontre, soit un degré de connaissance de la politique qui est très variable au sein du personnel des MO assujettis ainsi qu'une méconnaissance des moyens dont dispose le MO pour répondre aux demandes.

RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES RAPPORTS ANNUELS DE GESTION

Cette section présente les résultats issus de l'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées ainsi que des rapports annuels de gestion. Dans un premier temps, l'analyse porte sur les mesures réalisées en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées par les MO assujettis à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en vertu de l'article 61.1 de la *Loi*. Puis, l'analyse se penche sur la reddition de comptes des indicateurs de la politique par les MO.

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

Les rapports sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi* (Office 2018 ; Office 2014) font état des mesures réalisées par les MO relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Pour le présent rapport, ces données ont été mises à jour de manière à ce qu'elles incluent tous les MO devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, à l'exclusion des CISSS, des CIUSSS, des ENF ainsi que des agences de la santé et des services sociaux.

- ***Le nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées est en hausse au cours de la période, notamment les mesures en lien avec l'accès aux communications et l'accessibilité des immeubles***

Le tableau 12 renseigne sur le nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées inscrites dans les bilans 2010-2011 à 2015-2016 des plans d'action 2011-2012 à 2016-2017 des MO en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Il s'avère que le nombre de telles mesures est généralement en croissance au cours des six années, s'établissant à 398 mesures réalisées en 2015-2016. Les mesures visant l'accès aux communications et celles visant l'accès aux immeubles ont aussi connu une augmentation entre 2010-2011 et 2015-2016, passant respectivement de 133 mesures en 2010-2011 à 171 mesures en 2015-2016 et de 92 mesures en 2010-2011 à 124 mesures en 2015-2016. Celles faisant explicitement référence à la politique, celles visant la formation du personnel des MO et celles visant la sensibilisation du personnel à l'accueil (1^{re} ligne) ont aussi connu une augmentation entre 2010-2011 et 2015-2016, quoique plus modérée. Enfin, les mesures en lien avec la recherche, l'évaluation et l'analyse de l'accessibilité des immeubles ou des besoins de la clientèle handicapée sont en baisse, passant de 10 mesures en 2010-2011 à 4 mesures en 2015-2016.

TABLEAU 12

Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées concernant l'accès aux documents et aux services classées par thème¹, bilans² des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi, 2010-2011 à 2015-2016

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
	n					
Accès aux communications	133	131	168	172	182	171
<i>Services accessibles (communication adaptée, services d'interprétation, pictogrammes)</i>	46	38	54	48	58	59
<i>Documents accessibles (LSQ, braille, gros caractères)</i>	36	35	42	52	56	52
<i>Internet (standards sur l'accessibilité du Web)</i>	51	58	72	72	68	60
Accessibilité des immeubles	92	67	101	101	100	124
<i>Locaux, bureaux, salles de réunions, portes, salles de bain, etc.</i>	84	65	92	99	98	119
<i>Stationnement pour personnes handicapées (affichage, ajout, nombre suffisant, aménagé selon les normes, entretien, sensibilisation aux espaces de stationnement)</i>	8	2	9	2	2	5
Formation du personnel	15	17	30	32	28	27
Politique d'accès aux documents et aux services³	25	27	34	28	48	54
Recherche, évaluation et analyse sur l'accessibilité des immeubles et sur les besoins de la clientèle handicapée	10	7	4	4	6	4
Sensibilisation du personnel à l'accueil (1^{re} ligne)	11	19	11	15	14	18
Total	286	268	348	352	378	398

1. Lors de l'analyse des plans d'action annuels, chaque mesure a été identifiée à un ou deux mots-clés, selon son contenu.

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 organisations au cours de l'année qui s'est terminée.

3. Mesures qui font explicitement référence à la politique.

Sources : *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : septembre 2010 à mars 2013* (Office 2014).

Base de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office, 2017.

Le tableau 13 présente des exemples de mesures visant l'accès aux documents et aux services offerts au public mises en œuvre par les MO assujettis à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

TABLEAU 13

Exemples de mesures réalisées dans le cadre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi, 2010-2011 à 2015-2016

Organisations	Mesures réalisées
Accès aux communications	
Commission des lésions professionnelles ¹ (2015-2016)	Ajout, dans les documents informatifs destinés au grand public, d'une mention selon laquelle ceux-ci peuvent, sur demande, être adaptés aux besoins particuliers des personnes handicapées (support audio, gros caractères, fichier électronique, etc.).
Société de l'assurance automobile du Québec (2014-2015)	Traduction d'un matériel d'apprentissage du cours de conduite de la classe promenade en langue des signes québécoise.
Institut de la statistique du Québec (2010-2011)	Fournir un format alternatif accessible pour les nouveaux tableaux complexes et les composantes multimédias, car l'organisation produit de nombreux tableaux, images et graphiques pouvant être difficilement lisibles par les personnes ayant une incapacité visuelle.
Accessibilité des immeubles	
Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2013-2014)	Acquisition de logiciels de grossissement de caractères pour l'ensemble des centres d'archives de l'organisation afin de faciliter la consultation des documents par les personnes ayant une déficience perceptuelle.
Commission de protection du territoire agricole du Québec (2010-2011)	Formation d'un comité de concertation regroupant des usagers de l'édifice 200, chemin Sainte-Foy à Québec pour uniformiser les interventions auprès du locataire, la Société québécoise des infrastructures, afin que celui-ci intervienne auprès du propriétaire pour qu'il s'assure, entre autres, que l'édifice respecte toutes les normes en matière de sécurité et d'accessibilité.
Formation du personnel et sensibilisation	
Société du Centre des congrès de Québec (2014-2015)	Publication de capsules dans quatre éditions du journal interne à la suite de la formation « service complice », dispensée par Kéroul aux membres du personnel. Chacune des capsules était consacrée à une incapacité et mettait l'accent sur les façons d'aborder la clientèle ciblée.
Conseil des arts et des lettres du Québec (2013-2014)	Formation des personnes en poste à l'accueil pour qu'elles puissent bien recevoir et orienter les visiteurs ayant une incapacité physique.
Régie du logement (2012-2013)	Prévoir une activité de sensibilisation, auprès du personnel, traitant des besoins particuliers de la clientèle ayant un trouble grave de santé mentale, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme

1. La Commission des lésions professionnelles a publié un plan d'action peu après que ses activités soient intégrées au Tribunal administratif du travail, nouvel organisme créé le 1^{er} janvier 2016.

Source : Base de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office, 2017.

Reddition de comptes

La reddition de comptes est un outil essentiel au suivi de la politique puisqu'elle permet au gouvernement de suivre son application. Pour les MO assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*, la politique recommande qu'ils 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 et des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'y avoir accès. Quant aux organismes publics visés par la politique, mais n'étant pas assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*, ils sont invités à rendre compte de ces mêmes éléments dans leur rapport annuel de gestion.

Reddition de comptes des MO qui emploient au moins 50 personnes

Tous les ministères sont assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en vertu de l'article 61.1 de la *Loi*. Pour les organismes publics, seuls ceux employant au moins 50 personnes y sont assujettis. L'analyse des bilans 2010-2011 à 2015-2016 des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 2011-2012 à 2016-2017 permet de vérifier si ces MO ont rendu compte des indicateurs de suivi de la politique au cours de cette période. Les données présentées portent sur les MO assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*, excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

- *De plus en plus de MO font la reddition de comptes des indicateurs de la politique dans le bilan de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (86 % en 2016-2017 c. 55 % en 2011-2012)*

Le tableau 14 permet de constater que la proportion de MO rendant compte, dans le bilan de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, des indicateurs de suivi de la politique est en hausse graduelle au cours de la période couverte. En effet, 86 % des MO ont fait la reddition de comptes d'au moins un de ces indicateurs dans le bilan 2015-2016 de leur plan d'action 2016-2017, alors que cela était le cas d'un peu plus de la moitié (55 %) d'entre eux dans le bilan 2010-2011 de leur plan d'action 2011-2012. Cette progression s'observe tant pour l'un et l'autre des indicateurs de la politique, c'est-à-dire la mention du nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que la mention des mesures d'accommodement prises pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public. Cependant, ce dernier indicateur est systématiquement moins fréquemment indiqué dans les plans d'action des MO tout au long de la période. En effet, 77 % des MO ont fait mention, dans le bilan 2015-2016 de leur plan d'action 2016-2017, du nombre de plaintes reçues et traitées en 2015-2016 (comparativement à 54 % dans les bilans 2010-2011 des plans d'action 2011-2012) et 53 % y ont indiqué s'ils se sont dotés de mesures d'accommodement (comparativement à 22 % dans les bilans 2010-2011 des plans d'action 2011-2012) (tableau 14).

Au total, 32 plaintes reçues et traitées sont recensées dans les bilans 2015-2016 des plans d'action 2016-2017 des MO. En comparaison des deux années précédentes, il s'agit d'une baisse non négligeable puisque 105 plaintes reçues et traitées sont recensées dans les bilans 2014-2015 des plans d'action 2015-2016 et 89 le sont dans les bilans 2013-2014 des plans d'action 2014-2015. Quant aux mesures d'accommodement, 128 sont recensées dans les bilans 2015-2016 des plans d'action 2016-2017 des MO, ce qui représente une nette hausse par rapport aux six années précédentes (données présentées à l'annexe IV).

Ce portrait général ne permet cependant pas de déceler les légères disparités qui existent entre les MO relativement à cette reddition de comptes. Ainsi, 90 % des ministères ont fait une reddition de comptes d'au moins un indicateur de la politique dans le bilan 2015-2016 de leur plan d'action 2016-2017 : 85 % y indiquent le nombre de plaintes reçues et traitées en 2015-2016 et 60 %, si des mesures d'accommodement ont été prises (tableau 14). Au total, 7 plaintes reçues et traitées ainsi que 5 mesures d'accommodement sont recensées dans les bilans 2015-2016 des plans d'action 2016-2017 des ministères (données présentées à l'annexe IV). Ces nombres sont relativement stables depuis 2011-2012.

Quant aux organismes publics qui emploient au moins 50 personnes, 85 % ont fait une reddition de comptes d'au moins un indicateur de la politique dans le bilan 2015-2016 de leur plan d'action 2016-2017, 75 % y mentionnent le nombre de plaintes reçues et traitées en 2015-2016 et 51 % y indiquent si des mesures d'accommodement ont été prises en 2015-2016 (tableau 14). Enfin, 25 plaintes reçues et traitées ainsi que 123 mesures d'accommodement sont recensées dans les bilans 2015-2016 des plans d'action 2016-2017 de ces organismes publics (données présentées à l'annexe IV).

TABEAU 14

Proportion d'organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ayant fait une reddition de comptes en lien avec la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées selon le type d'organisation, plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, 2011-2012 à 2016-2017

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
	%					
Fait une reddition de comptes d'au moins un indicateur de la politique						
Ensemble	54,7	67,1	74,1	72,6	78,0	86,1
Ministères	76,2	78,9	73,7	68,2	80,0	90,0
Organismes publics	47,7	63,6	74,2	74,2	77,4	84,7
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées						
Ensemble	53,5	62,4	71,6	66,7	67,1	77,2
Ministères	76,2	73,7	73,7	68,2	70,0	85,0
Organismes publics	46,2	59,1	71,0	66,1	66,1	74,6
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises						
Ensemble	22,1	31,8	24,7	38,1	45,1	53,2
Ministères	23,8	36,8	21,1	31,8	50,0	60,0
Organismes publics	21,5	30,3	25,8	40,3	43,5	50,8

Source : Base de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office, 2017.

Reddition de comptes des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes

Comme mentionné, tous les organismes publics ne sont pas assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*. C'est le cas des organismes publics employant moins de 50 personnes. L'analyse des rapports annuels de gestion 2010-2011 à 2016-2017 de ces organismes permet de vérifier s'ils ont fait leur reddition de comptes conformément à ce qui est énoncé dans la politique.

- ***Près du quart des organismes publics employant moins de 50 personnes ont rendu compte des indicateurs de la politique dans leur rapport annuel de gestion 2016-2017. Il s'agit d'une faible hausse depuis 2010-2011***

Le tableau 15 montre que la proportion d'organismes publics employant moins de 50 personnes qui ont fait une reddition de comptes d'au moins un indicateur de la politique dans leur rapport annuel de gestion est en progression, passant de 15 % en 2010-2011 à 24 % en 2016-2017. Cela est notamment dû à une hausse de la proportion d'organismes publics qui rendent compte du nombre de plaintes reçues et traitées (24 % en 2016-2017 comparativement à 15 % en 2010-2011). En ce qui concerne la mention des mesures d'accommodement prises pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public, de moins en moins d'organismes publics l'incluent dans leur rapport annuel de gestion. En effet, aucune organisation n'indique si elle s'est dotée de mesures d'accommodement dans son rapport annuel de gestion 2016-2017, tandis que 7,5 % (ou 3 organisations) l'ont fait en 2010-2011 (tableau 15).

Enfin, aucune plainte reçue et traitée ainsi que 2 mesures d'accommodement sont recensées dans les rapports annuels de gestion 2010-2011 à 2016-2017 (données présentées à l'annexe V). Ces résultats tendent à confirmer que les organismes publics qui emploient moins de 50 personnes ont généralement à traiter peu ou pas de demandes chaque année en lien avec la politique.

TABEAU 15

**Reddition de comptes des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique
L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, rapports annuels
de gestion, 2010-2011 à 2016-2017**

	2010- 2011 (n = 40)	2011- 2012 (n = 43)	2012- 2013 (n = 33)	2013- 2014 (n = 33)	2014- 2015 (n = 27)	2015- 2016 (n = 27)	2016- 2017 ¹ (n = 27)
	%						
Fait une reddition de comptes d'au moins un indicateur de la politique	15,0	14,0	21,2	18,2	18,5	18,5	24,0
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées	15,0	7,0	15,2	12,1	18,5	18,5	24,0
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises	7,5	14,0	15,2	15,2	3,7	3,7	0,0

1. Inclut uniquement les rapports annuels de gestion 2016-2017 qui ont été rendus publics en date du 27 décembre 2017.

Sources : Données de 2014-2015 à 2016-2017 provenant des rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes. Données de 2010-2011 à 2013-2014 provenant du rapport *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les communications* (Office 2017 : 32).

Synthèse

Les résultats montrent que, depuis 2010-2011, les MO posent de plus en plus d'actions relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. En effet, le nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées inscrites dans les bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées est en hausse, notamment les mesures en lien avec l'accessibilité des immeubles et l'accès aux communications.

De plus, l'analyse fait ressortir que, depuis 2010-2011, de plus en plus de MO visés font la reddition de comptes des indicateurs de la politique. Cependant, les améliorations quant à cette reddition de comptes sont inégales au sein des organisations visées. En effet, elles s'observent surtout pour les ministères et les organismes publics employant 50 personnes et plus, bien que des progrès soient aussi réalisés, dans une moindre mesure, par les organismes publics employant moins de 50 personnes. Ainsi, dans les bilans 2015-2016 des plans d'action 2016-2017, la forte majorité (86 %) des organisations employant 50 personnes et plus font une reddition de comptes de ces indicateurs, tandis que dans les rapports annuels de gestion 2016-2017, cela est le cas d'environ le quart (24 %) des organismes publics employant moins de 50 personnes.

RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES DÉCLARATIONS DE SERVICES AUX CITOYENS

En fonction de la *Loi sur l'administration publique*, tout MO qui fournit des services directs à la population est tenu de rendre publique une déclaration de services aux citoyens (Québec 2000 : art. 6). Celle-ci constitue l'engagement d'un MO en matière de qualité et de prestation de services.

Les MO sont invités, aussi bien dans la politique (MSSS 2007) que dans le *Guide sur la déclaration de services aux citoyens* (SCT 2005), à inclure dans leur déclaration de services aux citoyens des engagements relatifs à l'accès et à l'adaptation de leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées. En effet, il s'agit d'un des moyens dont ils disposent pour faire connaître aux personnes handicapées les possibilités offertes à cet égard.

Une recherche sur le site Web de chacun des 109 MO a permis de recenser une déclaration de services aux citoyens pour 59 % d'entre eux, soit pour tous les ministères (100 %) et pour environ la moitié (49 %) des organismes publics (voir tableau 3). En tout, 64 déclarations de services aux citoyens ont été analysées.

- *Un peu plus de la moitié (53 %) des MO ont inscrit au moins un engagement en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens, soit 60 % des ministères et 50 % des organismes publics. Le plus souvent, cet engagement porte sur l'accès à leurs services (incluant les moyens de communication)*

Parmi les déclarations de services aux citoyens analysées, un peu plus de la moitié (53 %) contiennent au moins une mention en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, qu'il s'agisse d'un engagement sur l'accès à leurs documents, aux services qu'ils offrent au public ou l'accessibilité des locaux où il y a prestation de services. La présence d'un tel engagement est plus courante dans les déclarations de services aux citoyens des ministères (60 % c. 50 % pour celles des organismes publics) et des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (60 % c. 49 % pour celles des autres MO) (données non présentées).

Plus spécifiquement, le tableau 16 montre que 44 % des 64 déclarations de services aux citoyens contiennent une mention en lien avec l'accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées, incluant les moyens de communication. Parmi les trois types d'engagements (services, documents ou locaux), il s'agit du type d'engagement le plus fréquemment mentionné, et ce, tant chez les ministères (55 %) que chez les organismes publics (39 %). Par ailleurs, un peu plus de la moitié (52 %) des déclarations de services aux citoyens des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées contiennent un tel engagement (c. 39 % des autres MO) (données non présentées).

Pour leur part, l'accès aux documents et l'accessibilité des locaux où il y a prestation de services sont mentionnés dans environ une déclaration de services aux citoyens sur cinq (19 % et 22 % respectivement) (tableau 16). La mention de l'accès aux documents est d'ailleurs particulièrement rare dans les déclarations de services aux citoyens des ministères ; une seule d'entre elles (ou 5 %) en fait mention. Quant à la mention de l'accessibilité des locaux où il y a prestation de services, elle est plus fréquente dans les déclarations de services aux citoyens des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées que dans celles des autres MO (28 % c. 18 % respectivement) (données non présentées).

TABLEAU 16

Proportion des organisations ayant un engagement en lien avec l'accès aux documents, l'accès aux services offerts au public ou l'accessibilité des lieux de prestation de services dans leur déclaration de services aux citoyens, sites Web des ministères et organismes publics, 2017

	Ministères (n = 20)	Organismes publics (n = 44)	Ensemble (n = 64)
	%		
Accessibilité des documents	5,0	25,0	18,8
Accessibilité des services (incluant des moyens de communication)	55,0	38,6	43,8
Accessibilité des locaux de prestation de services	25,0	20,5	21,9

Sources : Déclarations de services aux citoyens publiées sur les sites Web des organisations, recensées entre mars et juillet 2017.

De plus, l'analyse fait ressortir qu'il est rare qu'un MO mentionne dans sa déclaration de services aux citoyens l'accès, pour les personnes handicapées, à la fois aux services qu'il offre au public, à ses documents ainsi que l'accessibilité de ses locaux. En effet, seules trois déclarations de services aux citoyens font mention de ces trois éléments, ce qui représente 4,7 % des déclarations de services aux citoyens analysées (données non présentées).

Par ailleurs, une mention générale faisant référence à la politique est retrouvée dans deux déclarations de services aux citoyens. Cette mention est : « [L'organisation] s'engage à prendre les mesures nécessaires pour se conformer à la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. »

Enfin, 14 % des MO fournissent, dans leur déclaration de services aux citoyens, un numéro de téléphone pour les personnes ayant une incapacité liée à l'audition (par exemple, un numéro d'ATS), soit 25 % des ministères et 9 % des organismes publics. Un tel numéro de téléphone est nettement plus fréquent dans les déclarations de services aux citoyens des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, où près du tiers (32 %) en incluent un (c. 2,6 % des autres MO) (données non présentées).

Synthèse

Les résultats montrent que la majorité des déclarations de services aux citoyens des MO renferment un engagement en lien avec l'accès aux documents ou aux services offerts au public pour les personnes handicapées (incluant l'accessibilité des locaux de prestation de services). D'ailleurs, cela est plus fréquent dans les déclarations de services aux citoyens des ministères et dans celles des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées. Enfin, les résultats révèlent que, lorsqu'un engagement est mentionné dans une déclaration de services aux citoyens, celui-ci concerne le plus souvent l'accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées (incluant les moyens de communication).

RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES SITES WEB

L'utilisation d'Internet, notamment comme moyen pour communiquer ou pour se renseigner, est désormais ancrée dans les habitudes de la plupart des gens. À titre d'exemple, l'*Enquête sociale générale* (ESG) de 2014 (Statistique Canada 2016) a montré que, au cours des 5 années ayant précédé l'enquête, 70 % des personnes avec incapacité ont habituellement utilisé Internet au moins une fois par semaine. Cette proportion atteint d'ailleurs 83 % chez les personnes de 15 à 64 ans avec incapacité (données non présentées)¹³.

Conscient que les technologies de l'information jouent un rôle de premier plan dans la prestation de services aux citoyens, le gouvernement du Québec s'est doté de la Stratégie gouvernementale en technologies de l'information (SCT 2015). Celle-ci rappelle d'ailleurs que les « technologies de l'information sont au cœur des opérations de l'État [et qu'elles] sont un outil essentiel permettant au gouvernement de s'acquitter de ses responsabilités » (SCT 2015 : 5). Pour sa part, la Stratégie pour une administration publique numérique (SCT 2018b), qui est ancrée dans la Stratégie numérique du Québec, met de l'avant la volonté du gouvernement de favoriser l'autonomie du citoyen « en lui proposant une expérience numérique si simple et efficace qu'elle soit le moyen qu'il privilégie pour interagir avec le gouvernement » (SCT 2018b : 3).

Dans ce contexte, les sites Web des MO sont des outils privilégiés pour, entre autres, informer les citoyens des services qu'ils offrent, leur dispenser des services ainsi que leur donner accès aux documents qu'ils produisent (par exemple, formulaires, guides, études, publications administratives, etc.). Ils constituent également un moyen efficace pour aviser les personnes handicapées que l'organisation fournit des publications en formats adaptés, que les services qu'elle offre sont adaptés à leurs besoins ou qu'elle peut se doter de mesures d'accommodement pour leur permettre d'y avoir accès en toute égalité. Ils sont aussi utiles pour les renseigner sur l'accessibilité des locaux où il y a prestation de services.

13 La responsabilité liée aux calculs, à l'utilisation et à l'interprétation des données de l'ESG de 2014 présentées dans ce rapport est entièrement celle de l'Office.

La prochaine section s'attarde à la diffusion de telles informations sur les sites Web des MO, bien que cela ne soit pas abordé explicitement dans la politique. Comme souligné précédemment, l'analyse permet de renseigner sur la promotion que font les MO des mesures qu'ils prennent ou peuvent prendre pour assurer aux personnes handicapées l'accès à leurs documents et services offerts au public. Il est toutefois important de mentionner qu'un MO peut agir en conformité aux orientations de la politique sans en faire explicitement la promotion sur son site Web, et vice versa.

Au total, 105 des 109 sites Web des MO ont été considérés dans l'analyse¹⁴, dont 20 appartiennent à des ministères et 85 à des organismes publics. Tout d'abord, les résultats concernant l'information relative à l'accès aux documents sont présentés, puis suivent ceux concernant l'information relative à l'accès aux services offerts au public.

L'information relative à l'accès aux documents offerts au public

- ***18 % des sites Web mentionnent la possibilité d'obtenir, sur demande, les publications en formats adaptés et 13 % contiennent au moins une publication en formats adaptés***

Le tableau 17 renseigne sur le contenu des sites Web en matière d'information relative à l'accès pour les personnes handicapées aux documents offerts au public. De façon générale, peu de sites Web contiennent une mention disant que le MO peut rendre disponibles ses publications en formats adaptés sur demande. En effet, 18 % des MO en font mention, soit 25 % des ministères et 17 % des organismes publics. Il est toutefois plus courant de retrouver une telle mention sur le site des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées : 32 % y font mention des possibilités d'obtenir leurs publications en formats adaptés sur demande (c. 14 % des autres MO) (données non présentées). Généralement, cette mention est inscrite dans la section « Accessibilité », quoique certains MO en font mention directement dans les pages Web de leurs publications ou de leurs formulaires.

L'analyse de l'information relative à l'accès aux documents a également porté sur la mention du respect des standards d'accessibilité du Web (SGQRI 008-01, SGQRI 008-02 et SGQRI 008-03) adoptés par le Conseil du trésor en 2011¹⁵. Mentionnons que ces trois standards obligent les ministères et certains organismes à adapter leurs sites Web et documents électroniques (téléchargeables ou multimédia) pour les rendre accessibles aux personnes handicapées.

14 Lors de la collecte de données, 4 MO ne disposaient pas de leur propre site Web, c'est-à-dire qu'ils ne possédaient qu'une ou quelques pages hébergées dans le site Web d'une autre organisation gouvernementale. Pour cette raison, ceux-ci ont été exclus de l'analyse.

15 Le 17 juillet 2018, le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) est entré en vigueur (SCT 2018a). Il remplace les standards SGQRI 008-01, SGQRI 008-02 et SGQRI 008-03 adoptés en 2011 par le Conseil du trésor. Cette version modernisée des standards offre plus de possibilités techniques dans l'application de l'accessibilité en vertu des pratiques actuelles du Web, permettant ainsi aux sites Web gouvernementaux de mieux répondre aux attentes de la population en matière d'expérience utilisateur. En fonction de différentes situations, les MO disposent d'un délai variant de 6 à 48 mois pour se conformer au standard SGQRI 008 2.0.

Plus précisément, le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) énonce « les règles permettant à tout site Web, public ou intranet ou extranet, d'être accessible afin de faciliter son utilisation par toute personne, handicapée ou non » (SCT 2009). Pour leur part, les standards sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) et sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) énoncent les règles concernant, respectivement, tout document téléchargeable ainsi que toute animation Web ou tout contenu audio ou vidéo dans un site Web.

Les résultats¹⁶ montrent que 65 % des MO mentionnent que leur site Web suit, totalement ou en partie, le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) (tableau 17). Il est plus fréquent de retrouver une telle mention sur les sites Web des ministères (95 % c. 57 % pour les organismes publics) ainsi que sur les sites Web des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (92 % c. 56 % pour les autres MO) (données non présentées). Par ailleurs, moins de la moitié des MO (46 %) mentionnent, sur leur site Web, que leurs documents téléchargeables suivent, totalement ou en partie, le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02). Cette proportion est plus élevée pour les ministères (70 % c. 40 % des organismes publics) et les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (68 % c. 39 % pour les autres MO) (données non présentées). L'analyse des sites Web révèle également que 40 % des MO font mention, sur leur site Web, qu'ils suivent, totalement ou en partie, le standard sur l'accessibilité du multimédia (SGQRI 008-03), dont 55 % des ministères (c. 37 % des organismes publics) et 56 % des MO ayant une mission directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (c. 35 % pour les autres MO) (données non présentées).

Enfin, l'analyse de l'information relative à l'accès aux documents a porté sur la présence de documents en formats adaptés dans les sites Web, qu'il s'agisse de formulaires, de documents administratifs d'ordre public (plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ou rapport annuel de gestion) ou de publications récentes¹⁷. Au total, 13 % des sites Web analysés contiennent au moins une publication en formats adaptés, dont 35 % pour les ministères et 8 % pour les organismes publics (tableau 17). Pour les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, environ le quart (24 %) des sites Web analysés contiennent au moins une publication en formats adaptés (c. 10 % pour les autres MO) (données non présentées).

16 Il est à noter que 2,9 % (ou 3 organisations) mentionnent suivre le standard qui est entré en vigueur récemment, soit le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0). Elles ont été considérées, aux fins de l'analyse, comme mentionnant que leur site Web suit les standards SGQRI 008-01, SGQRI 008-02 ou SGQRI 008-03.

17 Il est à noter qu'un site Web était considéré contenir au moins un document en formats adaptés lorsqu'une version adaptée d'un document se trouvait sur la page Web (par exemple, une version du document en format texte électronique, en gros caractère, en format audio, fichier électronique identifié par une icône mentionnant son accessibilité, etc.).

TABLEAU 17

Proportion d'organisations dont le site Web contient de l'information relative à l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées, selon le type d'information contenue et le type d'organisation, sites Web des ministères et organismes publics, 2017

	Ministères (n = 20)	Organismes publics (n = 85)	Ensemble (n = 105)
	%		
Mentionne que les publications sont disponibles en formats adaptés sur demande	25,0	16,5	18,1
Mentionne que le site suit le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) ¹	95,0	57,6	64,8
Mentionne que les documents téléchargeables suivent le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) ¹	70,0	40,0	45,7
Mentionne que les animations Web ou le contenu audio ou vidéo du site suivent le standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) ¹	55,0	36,5	40,0
Contient au moins une publication en formats adaptés (excluant le contenu multimédia)	35,0	8,2	13,3

1. Le cas échéant, incluant le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) entré en vigueur le 17 juillet 2018.

Sources : Sites Web des organisations consultés entre août et septembre 2017 ainsi qu'en septembre 2018 (pour les critères d'analyse relatifs aux standards sur l'accessibilité du Web exclusivement).

L'information relative à l'accès aux services offerts au public

- *Les MO sont généralement peu nombreux à indiquer, sur leur site Web, de l'information relative à l'accès à leurs services pour les personnes handicapées. Lorsqu'une telle information est présente, son emplacement varie grandement d'une organisation à l'autre, rendant plus difficile son repérage*

Quant à l'information relative à l'accès, pour les personnes handicapées, aux services offerts au public sur les sites Web des MO, l'analyse a porté sur quatre éléments : la mention selon laquelle l'organisation peut offrir des moyens de communication adaptés, celle voulant que l'organisation peut fournir des services d'assistance, celle d'un numéro de téléphone pour les personnes sourdes ou malentendantes ainsi que, pour les organisations qui offrent des services directs à la population, l'accessibilité des lieux où il y a prestation de services. Les résultats de l'analyse sont présentés au tableau 18. Il s'avère que peu de MO (7 %) mentionnent qu'ils peuvent offrir des moyens de communication adaptés, tels que les services d'un interprète gestuel, afin de permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux services qu'ils offrent au public (tableau 18). En effet, un seul ministère (5 %) et six organismes publics (7 %) en font mention sur leur site Web.

La présence d'un numéro de téléphone permettant aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer avec le MO, tel qu'un numéro d'ATS, a été recensée dans 10 % des sites Web (tableau 18), dont 24 % des sites Web des MO ayant une mission directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (c. 5 % des autres MO) (données non présentées). Il est à noter que l'emplacement de ce numéro dans le site Web varie d'un MO à l'autre, ce qui se traduit par une difficulté accrue pour le repérer. Ainsi, il est parfois situé dans la section des coordonnées pour joindre l'organisation (sections « Nous joindre », « Nous contacter », etc.), parfois dans la section « Accessibilité » et, d'autres fois, il est inscrit dans une section spécifique aux services adaptés pour les personnes handicapées.

Un peu moins d'un MO sur six (16 %) précise, sur son site Web, qu'il peut fournir des services d'assistance aux personnes handicapées (par exemple, pour naviguer sur son site Web, pour remplir un formulaire en ligne, pour un besoin d'aide général, etc.) (tableau 18). Une telle mention se rencontre plus fréquemment sur les sites Web des ministères (25 % c. 14 % des organismes publics) (tableau 18) et des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (20 % c. 15 % des autres MO) (données non présentées). Encore une fois, l'emplacement de cette indication dans le site Web varie grandement d'un MO à l'autre.

Le tableau 18 montre également qu'il est peu fréquent qu'un MO fasse mention, sur son site Web, de l'un ou l'autre des trois éléments relatifs à l'accès aux services offerts analysés précédemment. En effet, seulement 21 % des MO indiquent au moins un de ces éléments, soit 40 % des ministères (c. à 17 % des organismes publics) et 36 % des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (c. 16 % des autres MO) (données non présentées). De plus, lorsque de l'information relative à l'accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées est présente sur le site Web d'un MO, elle ne couvre généralement qu'un seul des trois éléments étudiés ci-dessus. Ainsi, seulement 4 MO renseignent, au moyen de leur site Web, les citoyens sur les 3 éléments analysés en lien avec les services offerts (donnée non présentée).

TABLEAU 18

Proportion d'organisations dont le site Web contient de l'information relative à l'accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées selon le type d'information contenue et le type d'organisation, sites Web des ministères et organismes publics, 2017

	Ministères (n = 20)	Organismes publics (n = 85)	Ensemble (n = 105)
	%		
Mentionne que l'organisation peut offrir des moyens de communication adaptés pour permettre l'accès à ses services	5,0	7,1	6,7
Contient un numéro de téléphone pour les personnes sourdes ou malentendantes	15,0	8,2	9,5
Mentionne que l'organisation peut fournir des services d'assistance	25,0	14,1	16,2
Mentionne au moins une des trois informations ci-dessus	40,0	16,5	21,0

Sources : Sites Web des organisations consultés entre août et septembre 2017.

Par ailleurs, certains des MO visés par la politique dispensent des services de personne à personne aux citoyens. Pour y avoir accès, les citoyens peuvent avoir à se déplacer dans des points de services. Parmi les 105 MO dont les sites Web ont été analysés, 72 % (ou 76 MO) offrent de tels services à la population. Parmi ces MO, moins du cinquième (18 %) indiquent, sur leur site Web, de l'information relative à l'accessibilité des locaux où il y a prestation de services aux citoyens (données non présentées).

Synthèse

L'analyse révèle que la majorité des MO mentionnent suivre le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01). Cependant, moins de la moitié des MO le font pour les standards sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) et sur l'accessibilité du multimédia (SGQRI 008-03). De façon générale, les résultats montrent que, à l'exception de l'information liée aux standards sur l'accessibilité du Web, il est peu fréquent que les sites Web des MO contiennent de l'information relative à l'accès aux documents ou aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Bien qu'elle demeure relativement peu commune, la présence d'une telle information s'avère tout de même plus courante sur les sites Web des ministères et sur ceux des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées. Enfin, l'analyse fait ressortir que le repérage de cette information est complexifié par le fait que son emplacement varie d'un site Web à l'autre. Ainsi, les MO n'utilisent que très peu leur site Web pour aviser les personnes handicapées que leurs documents et services offerts au public sont adaptés à leurs besoins ou qu'ils peuvent se doter de mesures d'accommodement pour leur permettre d'y avoir accès en toute égalité.

DISCUSSION

En s'appuyant sur les résultats discutés dans la section précédente, il est possible de porter un jugement sur la mise en œuvre de la politique par les MO assujettis. Cette section présente ce jugement en le détaillant selon chacune des deux orientations de la politique. Par ailleurs, un suivi de la mise en œuvre des trois recommandations formulées dans le premier bilan de la mise en œuvre de la politique (Office 2011) est effectué.

L'OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT

L'analyse fait ressortir que, dans l'ensemble, relativement peu de MO reçoivent des demandes pour l'adaptation de documents ou de services offerts au public. Cette situation était aussi observée en 2009-2010 (Office 2011). Les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées reçoivent toutefois plus fréquemment de telles demandes que les autres MO. Cela pourrait s'expliquer, en partie, par le fait que les personnes handicapées aient de plus grands besoins en renseignements en provenance de ces MO ou, le cas échéant, qu'elles aient plus recours aux services offerts au public par ces MO qu'à ceux offerts par les autres MO.

L'analyse montre également que lorsque les MO reçoivent des demandes pour l'adaptation de documents, ils en reçoivent généralement peu. Les résultats dévoilent d'ailleurs que le nombre total de ces demandes est en baisse de 2009-2010 à 2016-2017. Plusieurs pistes plausibles pourraient expliquer ce constat. Entre autres, cela pourrait s'expliquer par un nombre grandissant de MO qui prévoient, de manière générale, l'adaptation pour les personnes handicapées de leurs documents les plus fréquemment demandés par les citoyens. L'adoption par le SCT, en 2011, des standards sur l'accessibilité du Web et leur mise en œuvre progressive par les MO est probablement un des facteurs ayant incité ces derniers à adapter de façon proactive leurs documents. Quant aux demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir un accommodement afin d'avoir accès aux services offerts au public, un peu moins de 500 sont dénombrées en 2016-2017.

De plus, les demandes d'adaptation de documents ou de services semblent surtout être concentrées au sein d'un petit nombre de MO. Cela était également le cas en 2009-2010 (Office 2011). Par ailleurs, plusieurs MO indiquent avoir de la difficulté à mettre en œuvre la politique, notamment puisqu'ils ne reçoivent aucune demande en lien avec celle-ci ou en reçoivent peu. Pour maints MO, cette faible demande semble faire obstacle à l'adoption d'une démarche proactive.

L'analyse révèle également que les MO sont généralement en mesure de répondre aux demandes qu'ils reçoivent, et ce, conformément à ce qu'exige la politique. En effet, la quasi-totalité des MO qui ont reçu des demandes pour l'adaptation de documents ont été en mesure d'y répondre, que ce soit en offrant le format adapté demandé ou en offrant un autre format convenu avec la

personne. Pour les demandes d'accommodement, les résultats montrent qu'environ les trois quarts des MO ont été en mesure d'y répondre. Par ailleurs, il semble que les MO assurent généralement la gratuité de l'adaptation de leurs documents ou de leurs services offerts au public pour les personnes handicapées.

Enfin, les résultats montrent que la majorité des MO sont en mesure d'offrir, lorsqu'une personne handicapée le requiert, au moins un moyen de communication adapté pour les modes de communication de personne à personne ou utilisant les technologies de l'information. Le portrait est cependant moins positif lorsqu'il est question des moyens de communication téléphonique adaptés.

Ainsi, à la lumière des résultats obtenus, il s'avère que la première orientation de la politique est, globalement, mise en œuvre par les MO assujettis.

LA DÉMARCHE PROACTIVE POUR ASSURER L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES

L'analyse laisse voir que les MO mettent en œuvre de plus en plus de mesures relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. D'ailleurs, plusieurs MO prévoient, de manière générale, l'adaptation pour les personnes handicapées de leurs documents les plus fréquemment demandés par les citoyens. Cela se traduit par une augmentation notable du nombre de documents adaptés de façon proactive entre 2009-2010 et 2016-2017. Encore une fois, l'adoption et la mise en œuvre graduelle des standards sur l'accessibilité du Web peuvent expliquer en partie ces avancées. L'adaptation des services les plus fréquemment demandés par les citoyens est, pour sa part, prévue par un peu plus du tiers des MO offrant des services directement à la population.

L'analyse a également permis de constater qu'un peu plus de la moitié des MO offrent de la formation et de l'information sur les besoins des personnes handicapées (comme l'importance d'accepter la présence d'un accompagnateur ou d'une accompagnatrice, l'utilisation des différents moyens de communication adaptés disponibles, etc.) à leur personnel en contact direct avec le public. Par contre, une part non négligeable d'entre eux n'en offrent pas. Les données recueillies ne permettent toutefois pas de circonscrire les raisons pour lesquelles il en est ainsi.

De plus, lorsqu'ils ont une déclaration de services aux citoyens, un peu plus de la moitié des MO y inscrivent un engagement en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Un tel engagement public constitue un moyen efficace pour aviser les personnes handicapées qu'elles peuvent avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Dans l'ensemble, de l'information à cet égard se retrouve cependant plus rarement sur les sites Web des MO.

Les résultats révèlent ainsi que la deuxième orientation de la politique est partiellement mise en œuvre par les MO assujettis. Comme mentionné précédemment, le nombre relativement peu élevé de demandes semble d'ailleurs être, pour plusieurs MO, un obstacle à l'adoption d'une démarche proactive. Des actions supplémentaires visant à soutenir les MO dans l'adoption d'une telle démarche pourraient favoriser la mise en œuvre de cette orientation.

LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DU PREMIER BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

La première recommandation du premier bilan de la mise en œuvre de la politique visait à ce que les MO assujettis à la politique se conforment au deuxième principe de la première orientation visant la gratuité de l'adaptation des documents et des services offerts au public (Office 2011). L'analyse révèle que cette recommandation a été mise en œuvre, puisque les MO assurent généralement cette gratuité. La situation à cet égard s'est donc améliorée depuis 2009-2010. Malgré cela, en 2016-2017, un MO ne se conforme pas systématiquement à cette obligation tandis que 7 MO n'étaient pas en mesure de se prononcer à cet égard.

La deuxième recommandation du premier bilan portait sur la bonification des mesures de promotion de la politique prévues dans la stratégie de mise en œuvre afin de faire connaître davantage aux personnes handicapées la politique et ses orientations (Office 2011). Pour sa part, la troisième recommandation portait sur l'établissement d'une collaboration entre les partenaires mandatés à l'égard de la stratégie de mise en œuvre de la politique et le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées afin de promouvoir la politique auprès de leurs membres (Office 2011). Il s'avère que, depuis 2009-2010, de nombreuses activités ont été tenues par l'Office et ses partenaires du comité de mise en œuvre de la politique afin de promouvoir la politique (Office 2018 ; Office 2017 ; Office 2014). En effet, jusqu'en 2014-2015, ces actions ont généralement visé à sensibiliser les MO et à les soutenir dans la mise en œuvre de la politique. Plus récemment, elles ont été bonifiées afin de promouvoir la politique auprès des personnes handicapées et des organismes qui les représentent. Certaines de ces actions sollicitent d'ailleurs la collaboration des organismes du mouvement d'action communautaire autonome, avec qui un partenariat a été établi en janvier 2017. En ce sens, les deuxième et troisième recommandations du premier bilan de la mise en œuvre de la politique (Office 2011) ont été mises en œuvre.

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Étant donné que :

- Chaque MO doit s'assurer qu'une personne handicapée puisse communiquer aisément avec son personnel, et ce, pour les trois modes de communication auxquels le public a généralement recours, soit le téléphone, le contact direct et les communications écrites ;
- En 2016-2017, 39 % des MO ont mentionné être en mesure d'offrir au moins un moyen de communication téléphonique adapté, 55 % au moins un moyen de communication adapté pour les communications de personne à personne et 93 %, un moyen de communication adapté utilisant les technologies de l'information ;
- Environ la moitié des MO ont indiqué réaliser des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel qui communique avec le public de personne à personne (54 %) ou par téléphone (55 %) ;
- Les résultats révèlent que le degré de connaissance de la politique est très variable au sein du personnel des MO.

RECOMMANDATION 1

Il est recommandé aux MO assujettis à la politique, particulièrement lorsque leur mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, d'offrir régulièrement des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public.

Étant donné que :

- La deuxième orientation de la politique demande aux MO de prévoir, parmi les services et les documents les plus fréquemment demandés par les citoyens, ceux qui feront l'objet d'une adaptation ;
- La majorité (56 %) des MO ne prévoient pas, de manière générale, l'adaptation pour les personnes handicapées de leurs documents les plus fréquemment demandés par les citoyens ;
- La majorité (54 %) des MO qui offrent des services directement à la population ne prévoient pas, de manière générale, l'adaptation des services les plus fréquemment demandés par les citoyens pour les personnes handicapées.

RECOMMANDATION 2

Il est recommandé aux MO de dresser la liste de leurs documents actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens et de les produire en formats adaptés. Il leur est également recommandé de mettre en place différents moyens pour adapter leurs services actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens.

Étant donné que :

- La deuxième orientation de la politique demande aux MO d'être proactifs pour éliminer le plus possible, à la base, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées lorsqu'elles souhaitent avoir accès aux documents et aux services offerts au public ;
- Les sites Web des MO sont un moyen efficace pour aviser les personnes handicapées que l'organisation fournit des publications en formats adaptés, que les services qu'elle offre sont adaptés à leurs besoins ou qu'elle peut se doter de mesures d'accommodement pour leur permettre d'y avoir accès en toute égalité ;
- La plupart des MO ne mentionnent pas sur leur site Web qu'il est possible pour une personne handicapée d'obtenir des documents en formats adaptés ou des mesures d'accommodement afin de lui permettre d'avoir accès aux services offerts au public ;
- L'emplacement de l'information relative à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées sur les sites Web des MO varie d'une organisation à l'autre, rendant difficile son repérage.

RECOMMANDATION 3

Il est recommandé au Secrétariat à la communication gouvernementale (ministère du Conseil exécutif) de s'assurer, lors du rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée, que les contenus versés respectent le standard sur l'accessibilité du Web et qu'ils fassent mention des possibilités, pour les personnes handicapées, d'obtenir des mesures d'accommodement pour leur permettre d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public en toute égalité.

RECOMMANDATION 4

D'ici le rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée, il est recommandé aux MO assujettis à la politique de promouvoir sur leur site Web l'information relative à l'accès à leurs documents et à leurs services offerts au public pour les personnes handicapées en s'assurant que cette information soit facilement repérable par les personnes handicapées.

Étant donné que :

- La politique invite les MO à inclure dans leur déclaration de services aux citoyens des engagements relatifs à l'accès et à l'adaptation de leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées ;
- En 2016-2017, 47 % des MO n'ont aucun engagement en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens, dont 40 % des MO ayant une mission directement liée à la participation sociale des personnes handicapées.

RECOMMANDATION 5

Il est recommandé aux MO qui sont tenus de rendre publique une déclaration de services aux citoyens en vertu de la *Loi sur l'administration publique* d'y inscrire explicitement des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

RECOMMANDATION 6

Il est recommandé au SCT, dans le cadre de ses interventions liées aux services d'accompagnement qu'il offre, d'inciter systématiquement les MO à ajouter des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens lorsque celle-ci n'en contient pas.

CONCLUSION

Le présent rapport a porté sur le suivi de la mise en œuvre de la politique gouvernementale l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

L'analyse a permis de constater que, dans l'ensemble, les MO reçoivent relativement peu de demandes pour l'adaptation de documents ou de services offerts au public. Cela était également le cas en 2009-2010. Toutefois, lorsqu'ils reçoivent une telle demande, les MO sont généralement en mesure d'y répondre. Les résultats obtenus permettent de conclure que la première orientation de la politique, portant sur l'obligation d'accommodement, est globalement mise en œuvre par les MO.

L'analyse laisse également voir que les MO mettent en œuvre de plus en plus de mesures relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Toutefois, une majorité de MO ne prévoient toujours pas l'adaptation proactive de leurs documents et services les plus fréquemment demandés par les citoyens. En addition, une proportion importante de MO n'offrent pas d'activités de formation ou d'information sur les besoins des personnes handicapées à leur personnel en contact direct avec le public. En ce sens, la deuxième orientation de la politique, portant sur l'adoption d'une démarche proactive, n'est mise en œuvre que partiellement par les MO.

Ainsi, malgré les avancées observées, les résultats montrent que la politique est toujours inégalement mise en œuvre par les MO, ce qui peut se traduire par des difficultés accrues pour les personnes handicapées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public. D'ailleurs, le rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi*, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2017 par la ministre responsable de la *Loi*, révélait que les représentantes et représentants des organismes du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées étaient, en 2017, globalement peu satisfaits de l'accessibilité des services et des documents offerts au public pour les personnes handicapées (SOGÉMAP 2017).

Les résultats mettent ainsi en évidence l'importance de poursuivre les actions de promotion de la politique auprès des personnes handicapées et de leurs représentantes et représentants. Ils mettent également en relief l'importance de poursuivre les actions de promotion, de sensibilisation et de soutien auprès des MO assujettis afin qu'ils intensifient la mise en place de moyens facilitant l'accès à leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées. Cela est d'autant plus important pour les MO qui offrent des services à la population, notamment ceux dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées. Enfin, avec la mise en œuvre progressive de la Stratégie pour une administration publique numérique qui prévoit que tout nouveau service soit pensé pour être livré entièrement numérique d'abord (SCT 2018b), il importe de rappeler aux MO la nécessité de respecter les deux grandes orientations de la politique afin de s'assurer que les personnes handicapées aient accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

ANNEXE I

QUESTIONNAIRE DESTINÉ À TOUS LES MO ASSUJETTIS À LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

INTRODUCTION AU QUESTIONNAIRE

L'Office des personnes handicapées du Québec mène actuellement des travaux afin d'effectuer le suivi de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (la politique). Réalisés en collaboration avec ses partenaires que sont le Centre de services partagés du Québec, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Secrétariat du Conseil du trésor, ces travaux s'inscrivent dans le cadre de l'engagement 12 du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière, soit l'engagement relatif à la production d'un deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique.

Dans le cadre de ces travaux, l'Office souhaite connaître les mesures prises par votre organisation, qu'elles soient liées à l'obligation d'accommodement ou de nature proactive, afin de rendre accessibles aux personnes handicapées les documents et les services offerts au public ainsi que les demandes reçues à cet égard.

Les informations que vous nous fournirez seront utiles pour mettre de l'avant de meilleures stratégies favorisant la mise en œuvre de la politique. Votre collaboration est donc essentielle pour apprécier l'état d'avancement de la mise en œuvre de la politique et ainsi favoriser un accès en toute égalité aux personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public.

Notez que vos réponses seront traitées de manière confidentielle. Pour toute question relative à cette démarche, vous pouvez communiquer avec M^{me} Mélanie Deslauriers à l'adresse melanie.deslauriers@ophq.gouv.qc.ca ou par téléphone au 1 866 680-1930, poste 18568.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à ce questionnaire et du temps que vous consacrerez à y répondre.

CONSIGNES POUR RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE

1. En vue de faciliter la compilation des données, nous vous demandons de nous faire parvenir votre questionnaire sauvegardé à l'adresse électronique suivante : evaluation@ophq.gouv.qc.ca.

Veuillez noter que **vous avez jusqu'au 10 novembre 2017 pour nous acheminer votre questionnaire dûment rempli.**

2. Il se peut que les thèmes abordés dans le questionnaire soient en lien avec les responsabilités de différentes unités au sein de votre organisation. Au besoin, il est donc possible de répartir les sections du questionnaire entre diverses personnes. Les réponses de votre organisation doivent cependant être compilées dans un seul questionnaire dûment rempli, avant de nous être retourné.
3. Certaines questions comportent une indication sur une période de référence, telle qu'« au cours de l'année financière 2016-2017 ». Il est très important de vous assurer que votre réponse couvre uniquement et en totalité la période de référence précisée. En général, cette période correspond à l'année financière 2016-2017, c'est-à-dire du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

Si votre organisation n'utilise pas l'année financière pour son cycle de gestion, mais plutôt l'année civile, vous devez répondre en conséquence, soit pour la période allant du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016.

4. Il est très important de répondre à toutes les questions qui s'appliquent à la situation de votre organisation. Notez qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
5. À moins d'un avis contraire, inscrivez une seule réponse pour chaque question.
6. Avant de commencer à répondre au questionnaire, nous vous invitons à lire le court rappel de la politique qui se trouve à la page suivante. Au besoin, vous pouvez également consulter l'annexe I qui présente les types de formats adaptés pour les documents ainsi que l'annexe II sur les moyens de communication adaptés.

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

Les personnes handicapées rencontrent fréquemment des obstacles dans leurs communications avec les ministères et organismes publics (MO) qui font en sorte que ces personnes ne peuvent pas toujours avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services publics. Cette situation limite leur possibilité de profiter des avantages et des bénéfices que procurent les services gouvernementaux, en plus de contribuer à perpétuer l'isolement, la marginalisation et la dépendance de ces personnes.

La politique vise donc à réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de leurs relations avec l'État. Plus spécifiquement, son but est de « mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public ». Afin d'atteindre cet objectif, la politique contient deux grandes orientations qui doivent guider les MO dans sa mise en œuvre :

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

Ces deux orientations contiennent chacune une série de mesures visant à réduire des obstacles qui entravent la communication entre les personnes handicapées et les MO, notamment par une plus grande sensibilisation et de la formation pour les employés en contact direct avec les personnes handicapées et par le recours aux moyens techniques appropriés. La politique précise également que les MO ne peuvent, en aucun cas, exiger aux personnes handicapées des frais supplémentaires associés à l'adaptation d'un document ou d'un service offert au public.

Cette politique s'adresse à tous les MO. Elle stipule que ceux-ci devaient appliquer les mesures découlant de la première orientation dès l'adoption de la politique par le gouvernement en décembre 2006 et que celles découlant de la deuxième orientation soient mises en place graduellement. De plus, dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, les MO doivent rendre compte :

- du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public ;
- des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

En ce qui concerne les organismes publics visés par la politique qui ne sont pas assujettis à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, ils doivent rendre compte de ces éléments dans leur rapport annuel de gestion.

SECTION A

IDENTIFICATION

1. Veuillez indiquer le nom de votre organisation :

--

2. Il se peut que l'Office communique avec votre organisation si certaines réponses doivent être précisées. Pour cette raison, veuillez indiquer le nom et les coordonnées du répondant au questionnaire. Si plus d'une personne a rempli le questionnaire, veuillez indiquer le nom et les coordonnées d'une personne pouvant, au besoin, être contactée à cet effet :

PRÉNOM ET NOM DE FAMILLE :	
FONCTION :	
DIRECTION OU SERVICE :	
TÉLÉPHONE :	
ADRESSE COURRIEL :	

3. Veuillez indiquer si votre organisation effectue sa reddition de comptes selon l'année financière ou l'année civile :

	ANNÉE FINANCIÈRE
	ANNÉE CIVILE

4. Veuillez indiquer au sein de quel document votre organisation effectue la reddition de comptes des actions posées dans le cadre de la politique. *Vous pouvez cocher plus d'un choix.*

	RAPPORT ANNUEL DE GESTION
	PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
	AUTRE DOCUMENT (PRÉCISEZ) :
	AUCUN

SECTION B

ORIENTATION 1 : L'OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT

Cette section vise à documenter la mise en œuvre des mesures liées à la première orientation de la politique, soit « 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 ».

POUR ASSURER L'ACCÈS AUX DOCUMENTS OFFERTS AU PUBLIC

1. Dans les principaux documents qu'elle diffuse au public, votre organisation fait-elle mention de la possibilité d'obtenir ceux-ci en formats adaptés sur demande?

☐	OUI, POUR TOUS
☐	OUI, POUR QUELQUES-UNS OU LA PLUPART
☐	NON
☐	NE SAIS PAS

2. Au cours de l'année financière 2016-2017, votre organisation a-t-elle reçu des demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir, en formats adaptés, des documents diffusés par votre organisation, et ce, quelle que soit leur forme (écrits, graphiques, sonores, visuels ou autres)? *Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016. Pour plus d'information sur ce qu'est un document en formats adaptés, consultez l'annexe I.*

☐	OUI
☐	NON (PASSEZ À LA QUESTION 10)
☐	NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 10)

3. Au total, combien de demandes pour obtenir des documents en formats adaptés votre organisation a-t-elle reçues de la part de personnes handicapées au cours de l'année financière 2016-2017? *Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.*

	(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)
☐	NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 5)

4. Veuillez indiquer combien de demandes ont été reçues en 2016-2017 pour chacun des types de formats adaptés suivants. Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016. Pour obtenir les définitions des types de formats adaptés, consultez l'annexe I. Veuillez noter qu'une demande peut concerner plus d'un format. Si aucune demande n'a été reçue pour un format, inscrivez 0. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à la question, cochez simplement « Ne sais pas ».

GROS CARACTÈRES	SOUS-TITRAGE VISIBLE OU CODÉ
FORMAT AUDIO	AJOUT D'UN MÉDAILLON POUR LSQ OU ASL
BRAILLE	VIDÉODESCRIPTION
DOCUMENT VIDÉO EN LSQ OU EN ASL	TOUT AUTRE FORMAT
COMMUNICATION ÉCRITE SIMPLIFIÉE	NE SAIS PAS
FICHIER ÉLECTRONIQUE ACCESSIBLE	

5. Votre organisation a-t-elle été en mesure d'offrir un document en formats adaptés à toutes les personnes handicapées ayant fait une demande en 2016-2017? Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.

OUI ET LE FORMAT ADAPTÉ DEMANDÉ <u>A TOUJOURS</u> ÉTÉ RESPECTÉ (PASSEZ À LA QUESTION 10)
OUI, MAIS LE FORMAT ADAPTÉ DEMANDÉ <u>N'A PAS PU ÊTRE TOUJOURS</u> RESPECTÉ (PASSEZ À LA QUESTION 8)
NON
NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 10)

6. Pour quelle raison votre organisation n'a-t-elle pas été en mesure d'offrir un document adapté à toutes les personnes handicapées ayant fait une demande en 2016-2017? Vous pouvez cocher plus d'un choix. Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.

MANQUE DE RESSOURCES
MANQUE DE FORMATION OU D'EXPERTISE
DIFFICULTÉS À TROUVER UN FOURNISSEUR
AUTRE (PRÉCISEZ) :
NE SAIS PAS

7. Au total, quel est le nombre de demandes reçues en 2016-2017 pour lesquelles votre organisation n'a offert aucun format adapté ? Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)

NE SAIS PAS

8. Au total, quel est le nombre de demandes reçues en 2016-2017 dont le choix du format adapté a été respecté ? Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)

NE SAIS PAS

9. Votre organisation a-t-elle communiqué avec la personne handicapée pour convenir d'une solution lorsqu'elle n'a pu respecter le choix du format adapté qui lui était demandé ?

TOUJOURS

SOUVENT

PARFOIS

JAMAIS

NE SAIS PAS

10. Votre organisation exige-t-elle des frais supplémentaires associés à l'adaptation des documents qu'elle diffuse ?

TOUJOURS

SOUVENT

PARFOIS

JAMAIS

NE SAIS PAS

11. Pour quels types de formats adaptés votre organisation est-elle en mesure de procéder elle-même à l'adaptation des documents qu'elle diffuse (adaptation à l'interne)? Vous pouvez cocher plus d'un choix. Pour obtenir les définitions des types de formats adaptés, consultez l'annexe I. Si votre organisation ne peut procéder elle-même à l'adaptation de documents pour aucun des types de formats adaptés mentionnés, cochez « Aucun format ». Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à la question, cochez simplement « Ne sais pas ».

☐	AUCUN FORMAT	☐	FICHIER ÉLECTRONIQUE ACCESSIBLE
☐	GROS CARACTÈRES	☐	SOUS-TITRAGE VISIBLE OU CODÉ
☐	FORMAT AUDIO	☐	AJOUT D'UN MÉDAILLON POUR LSQ OU ASL
☐	BRAILLE	☐	VIDÉODESCRIPTION
☐	DOCUMENT VIDÉO EN LSQ OU EN ASL	☐	NE SAIS PAS
☐	COMMUNICATION ÉCRITE SIMPLIFIÉE		

- 11.1 Votre organisation connaît-elle des mandataires externes à qui elle peut confier, au besoin, l'adaptation des documents qu'elle diffuse?

☐	OUI, POUR QUELQUES-UNS, LA PLUPART OU TOUS LES TYPES DE FORMATS ADAPTÉS
☐	NON, POUR AUCUN DES TYPES DE FORMATS ADAPTÉS
☐	NE SAIS PAS

POUR ASSURER L'ACCÈS AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

12. Votre organisation offre-t-elle des services directement à la population?

☐	OUI
☐	NON (PASSEZ À LA QUESTION 19)

13. Au cours de l'année financière 2016-2017, votre organisation a-t-elle reçu des demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir un accommodement afin de leur permettre d'avoir accès aux services offerts au public? *Par exemple, des demandes pour obtenir des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service ou pour obtenir des services d'interprétation visuelle ou tactile. Ne pas considérer comme une demande d'accommodement les demandes reçues pour obtenir des documents en formats adaptés. Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.*

☐	OUI
☐	NON (PASSEZ À LA QUESTION 17)
☐	NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 17)

14. Au total, combien de demandes d'accommodement votre organisation a-t-elle reçues de la part de personnes handicapées au cours de l'année financière 2016-2017? *Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.*

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)	
☐	NE SAIS PAS

15. Votre organisation a-t-elle été en mesure d'offrir les accommodements à toutes les personnes handicapées en ayant fait la demande en 2016-2017? *Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.*

☐	OUI (PASSEZ À LA QUESTION 17)
☐	NON
☐	NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 17)

16. Pour quelle raison votre organisation n'a-t-elle pas été en mesure d'offrir les accommodements à toutes les personnes handicapées en ayant fait la demande en 2016-2017 ? Vous pouvez cocher plus d'un choix. Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.

☐	MANQUE DE RESSOURCES
☐	MANQUE DE FORMATION OU D'EXPERTISE
☐	DIFFICULTÉS À TROUVER UN FOURNISSEUR
☐	AUTRE (PRÉCISEZ) : (CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)
☐	NE SAIS PAS

17. Votre organisation exige-t-elle des frais supplémentaires à une personne handicapée qui effectue une demande d'accommodement dans le but d'avoir accès à un service offert par votre organisation ?

☐	TOUJOURS
☐	SOUVENT
☐	PARFOIS
☐	JAMAIS
☐	NE SAIS PAS

18. Les locaux où il y a prestation de services par votre organisation sont-ils tous accessibles aux personnes handicapées ?

☐	OUI (PASSEZ À LA QUESTION 19)
☐	NON
☐	NE SAIS PAS

- 18.1 Votre organisation a-t-elle prévu des moyens alternatifs pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux services offerts lorsque la prestation de ces services a lieu dans des locaux qui ne leur sont pas accessibles? *Par exemple, offrir la prestation de services dans un local accessible, malgré qu'il ne s'agisse pas d'un lieu où il y a habituellement prestation de services par l'organisation, accepter de rencontrer la personne à son domicile, etc.*

☐	OUI
☐	NON (PASSEZ À LA QUESTION 19)
☐	NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 19)

- 18.2 Veuillez décrire les moyens alternatifs prévus.

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)

POUR LE TRAITEMENT ET LA REDDITION DE COMPTES DES DEMANDES D'ADAPTATION DES DOCUMENTS OU DES SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

19. Votre organisation s'est-elle dotée de procédures ou de directives en lien avec le traitement des demandes d'adaptation de documents ou de services offerts au public pour les personnes handicapées? *Par exemple, désignation d'un répondant ministériel, formalisation des étapes à suivre, etc.*

☐	OUI
☐	NON (PASSEZ À LA QUESTION 20)
☐	NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 20)

- 19.1 Veuillez décrire les procédures ou les directives mises en place.

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)

20. Votre organisation s'est-elle dotée d'un moyen lui permettant de compiler le nombre total de demandes qu'elle reçoit annuellement de la part de personnes handicapées pour obtenir des documents en formats adaptés ou pour obtenir des mesures d'accommodement afin de leur permettre d'avoir accès aux services offerts?

☐	OUI, POUR LES DEMANDES DE DOCUMENTS ADAPTÉS ET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT
☐	OUI, POUR LES DEMANDES DE DOCUMENTS ADAPTÉS SEULEMENT
☐	OUI, POUR LES DEMANDES DE MESURES D'ACCOMMODEMENT SEULEMENT
☐	NON

21. Veuillez décrire les principales difficultés rencontrées par votre organisation relativement à la compilation des demandes d'adaptation de documents ou de services qu'elle reçoit de la part de personnes handicapées.

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)	
☐	AUCUNE DIFFICULTÉ RENCONTRÉE

SECTION C

ORIENTATION 2 : UNE DÉMARCHE PROACTIVE POUR ASSURER L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

Cette section vise à documenter la mise en œuvre des mesures liées à la deuxième orientation de la politique, soit « entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public ».

REVOIR GRADUELLEMENT LES DOCUMENTS ET LES SERVICES ACTUELLEMENT OFFERTS AU PUBLIC

22. De façon générale, votre organisation prévoit-elle, parmi les documents les plus fréquemment demandés par les citoyens, ceux qui feront l'objet d'une adaptation pour les personnes handicapées?

☐	OUI
☐	NON (PASSEZ À LA QUESTION 23)
☐	NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 23)

- 22.1 Veuillez indiquer combien de documents ont été adaptés de façon proactive au cours de l'année financière 2016-2017. Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)	
☐	NE SAIS PAS

23. De façon générale, votre organisation prévoit-elle, parmi les services les plus fréquemment demandés par les citoyens, ceux qui feront l'objet d'une adaptation pour les personnes handicapées?

☐	OUI
☐	NON (PASSEZ À LA QUESTION 24)
☐	L'ORGANISATION N'OFFRE PAS DE SERVICES DIRECTEMENT À LA POPULATION (PASSEZ À LA QUESTION 24)
☐	NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 24)

- 23.1** Veuillez indiquer combien de services ont été adaptés de façon proactive au cours de l'année financière 2016-2017. Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.

[CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE]

NE SAIS PAS

- 24.** Votre organisation prévoit-elle un budget annuel pour l'adaptation des documents offerts au public pour les personnes handicapées ?

OUI

NON (PASSEZ À LA QUESTION 25)

NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 25)

- 24.1** Veuillez inscrire le montant total du budget prévu pour l'année financière 2016-2017. Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.

[CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE]

- 25.** Votre organisation prévoit-elle un budget annuel pour l'adaptation des services offerts au public pour les personnes handicapées ?

OUI

NON (PASSEZ À LA QUESTION 26)

NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 26)

- 25.1** Veuillez inscrire le montant total du budget prévu pour l'année financière 2016-2017. Si votre organisation utilise l'année civile, veuillez répondre pour l'année civile 2016.

[CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE]

RECOURIR AUX MOYENS DE COMMUNICATION ADAPTÉS DANS LE BUT DE COMMUNIQUER AISÉMENT ET EFFICACEMENT AVEC LES PERSONNES HANDICAPÉES

26. Lorsqu'une personne handicapée le requiert, votre organisation est-elle en mesure de lui offrir les moyens de communication suivants afin de s'assurer d'une communication efficace ?
Pour une description des différents moyens de communication adaptés, consultez l'annexe II.

	OUI	NON	NE SAIS PAS
Pour les communications téléphoniques :			
26.1 L'APPAREIL DE TÉLÉCOMMUNICATION POUR SOURDS (ATS)			
26.2 LE LOGICIEL DE COMMUNICATION POUR PERSONNE SOURDE OU MALENTENDANTE			
26.3 LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE SIMPLIFIÉE			
26.4 AUTRE (PRÉCISEZ) : (CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)			
Pour les communications de personne à personne :			
26.5 LES SERVICES D'INTERPRÉTARIAT			
26.6 LA COMMUNICATION ORALE SIMPLIFIÉE			
26.7 L'UTILISATION DES PICTOGRAMMES OU D'AUTRES SUPPORTS VISUELS			
26.8 AUTRE (PRÉCISEZ) : (CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)			
Pour les communications utilisant les technologies de l'information :			
26.9 LA VISIOCONFÉRENCE			
26.10 L'UTILISATION DU COURRIEL			
26.11 L'ÉCRITURE SIMPLIFIÉE			
26.12 AUTRE (PRÉCISEZ) : (CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)			

27. De façon générale, votre organisation réalise-t-elle des activités d'information ou de formation sur les sujets suivants auprès de son personnel en contact direct avec le public?

		OUI	NON	NE SAIS PAS
Auprès des employés qui communiquent avec le public de personne à personne :				
27.1	LES BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE BUT D'ÉVITER QUE CERTAINES SITUATIONS DE HANDICAP NE SOIENT CAUSÉES PAR DES ATTITUDES, DES VALEURS, DE L'IGNORANCE OU MÊME DES PRÉJUGÉS			
27.2	L'UTILISATION DES DIFFÉRENTS MOYENS DE COMMUNICATION ADAPTÉS DISPONIBLES			
27.3	L'UTILISATION DE MÉTHODES EFFICACES FACILITANT LA CONVERSATION AVEC LES PERSONNES AYANT DES DIFFICULTÉS À COMMUNIQUER OU À COMPRENDRE LES SUBTILITÉS DU MESSAGE (STRATÉGIES DE COMMUNICATION ADAPTÉES)			
27.4	L'IMPORTANCE DE PRÉVOIR DES SERVICES D'INTERPRÉTARIAT EN PRÉSENCE D'UNE PERSONNE SOURDE OU MALENTENDANTE			
27.5	L'IMPORTANCE D'ACCEPTER LA PRÉSENCE D'UNE PERSONNE ACCOMPAGNANT UNE PERSONNE HANDICAPÉE, LORSQUE NÉCESSAIRE, POUR OBTENIR L'INFORMATION OU LE SERVICE REQUIS			
27.6	AUTRE (PRÉCISEZ) : (CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)			
Auprès des employés qui communiquent avec le public par téléphone :				
27.7	LES BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE BUT D'ÉVITER QUE CERTAINES SITUATIONS DE HANDICAP NE SOIENT CAUSÉES PAR DES ATTITUDES, DES VALEURS, DE L'IGNORANCE OU MÊME DES PRÉJUGÉS			
27.8	LES BESOINS ET LES CARACTÉRISTIQUES LIÉS AUX INCAPACITÉS DES PERSONNES AYANT DES DIFFICULTÉS À COMMUNIQUER OU À COMPRENDRE LES SUBTILITÉS DU MESSAGE			
27.9	L'UTILISATION DE MÉTHODES EFFICACES FACILITANT LA CONVERSATION AVEC CES PERSONNES (STRATÉGIES DE COMMUNICATION ADAPTÉES)			
27.10	L'UTILISATION D'UN APPAREIL SPÉCIALISÉ (ATS) OU D'UN LOGICIEL DE COMMUNICATION POUR PERSONNE SOURDE OU MALENTENDANTE			
27.11	AUTRE (PRÉCISEZ) : (CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)			

28. Votre organisation a-t-elle mis de l'avant d'autres mesures proactives afin d'éliminer ou de réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées afin d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public ?

☐	OUI
☐	NON (PASSEZ À LA QUESTION 29)
☐	NE SAIS PAS (PASSEZ À LA QUESTION 29)

28.1 Veuillez décrire les mesures réalisées :

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)

29. Veuillez décrire les principaux obstacles que rencontre votre organisation dans l'application de la politique, que ce soit en lien avec l'obligation d'accommodement ou l'adoption d'une démarche proactive :

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)

AUCUN OBSTACLE RENCONTRÉ

30. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à formuler en lien avec la mise en œuvre de la politique ?

(CLIQUEZ ICI POUR TAPER DU TEXTE)

Merci de votre précieuse collaboration !

ANNEXE I

DOCUMENTS EN FORMATS ADAPTÉS

Selon l'annexe 4 de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, les documents en formats adaptés renvoient à tout format d'édition non traditionnelle. Dans la majorité des cas, il s'agit de documents imprimés. L'évolution technologique et divers moyens d'adaptation permettent d'améliorer constamment les possibilités d'adapter les documents écrits et audiovisuels. À titre d'information, voici quelques exemples :

Pour les documents imprimés :

- Le gros caractère d'imprimerie correspond à la modification de la taille du caractère d'imprimerie selon la grandeur du point requis, soit de 16, 22, 26 ou même plus, et un ajustement du texte en conséquence pour les documents produits au moyen de logiciels de traitement de texte. À titre d'information, le choix de la police d'écriture recommandée est du type « Arial » ou « Verdana », le contraste privilégié demeure le noir sur le blanc et l'utilisation d'un papier mat est recommandée pour éviter la réflexion de la lumière ;
- Le format audio est un moyen d'adaptation utilisé lorsqu'il y a présentation d'un texte écrit sur un support audio (cassette, disque compact) ;
- Le braille est un moyen d'accès à l'écriture et à la lecture pour les personnes ayant des incapacités visuelles importantes. Il y a deux types de braille : le braille abrégé et le braille intégral ;
- Le document vidéo en LSQ ou en ASL est utilisé lorsque le contenu d'un texte écrit doit être présenté sous forme de vidéo dans la langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) par un interprète gestuel. L'utilisation des DVD est de plus en plus préconisée. De plus, le DVD peut être visionné sur l'écran d'un ordinateur, disponible par un lien Internet ou modifié en capsule Internet ;
- La communication écrite simplifiée consiste à vulgariser le contenu d'un document écrit destiné à des individus pouvant avoir des difficultés à comprendre le sens et les subtilités d'un texte ;
- Le fichier électronique est un moyen d'adaptation qui permet d'obtenir le document concerné sur disquette ou autre support informatique selon le logiciel souhaité. Le fichier informatique du document est de plus en plus utilisé par les personnes ayant une incapacité visuelle importante pour accéder aux textes écrits. Ces dernières utilisent des systèmes de synthèse vocale ou d'agrandissement du caractère d'imprimerie qui permettent la lecture du fichier. Les fichiers texte sont préconisés.

Pour les documents audiovisuels :

- Le sous-titrage visible ou codé sert à présenter la traduction de la partie audio d'une production vidéo sous forme de sous-titres à lire. Les sous-titres résument les paroles qui accompagnent l'image de façon à permettre de comprendre ce qui se passe à l'écran. Pour les personnes qui maîtrisent bien le français ou l'anglais, il s'agit d'une solution de rechange à l'interprétation gestuelle ou orale ;
- L'ajout d'un médaillon pour l'interprétation en LSQ ou en ASL permet d'afficher à l'écran, en langage gestuel, les paroles prononcées dans un document audiovisuel ;
- La vidéodescription transmet toutes les scènes d'action et le texte à l'écran, par exemple le générique, que l'on peut retrouver dans un document vidéo, une émission de télévision, un document multimédia dans Internet ou un film, par l'entremise d'un narrateur qui décrit ce qui se passe et lit le texte. Elle fournit une explication verbale des scènes d'action, des tableaux, des cartes ou de toute composante visuelle qui sert à communiquer le message global. Cette bande sonore peut être réalisée en même temps que le scénario original ou être ajoutée à une vidéo déjà produite.

ANNEXE II

MOYENS DE COMMUNICATION ADAPTÉS

Selon l'annexe 5 de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, les moyens de communication adaptés font référence aux mesures qui peuvent être prises pour assurer une communication efficace avec les personnes handicapées. La plupart du temps, il s'agit de communications téléphoniques ou de personne à personne. L'évolution technologique et divers moyens d'adaptation permettent d'améliorer constamment les possibilités d'adapter les communications. À titre d'information, voici quelques exemples de moyens de communication adaptés :

Pour les communications téléphoniques :

- L'appareil de télécommunication pour sourds (ATS) est utilisé par les personnes qui ne peuvent employer le téléphone régulier. Il permet d'avoir une communication écrite sur un imprimé ou sur un afficheur électronique ;
- Le logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante est un logiciel de téléphonie pour les personnes ayant des incapacités auditives qui utilisent la carte de son intégrée de leur ordinateur pour transmettre et recevoir les signaux transmis par un ATS ;
- Le service de relais téléphonique permet aux personnes ayant un trouble de l'audition ou de la parole de communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux. Un téléphoniste agit à titre d'intermédiaire pour faciliter les appels, en assurant le relais texte voix et voix texte. Il communique avec la personne ayant un trouble de l'audition ou de la parole par télécriteur et parle directement à l'interlocuteur de cette personne ;
- Le Service de relais vidéo (SRV) est un service de télécommunication de base qui permet aux personnes ayant un trouble de l'audition ou de la parole d'utiliser le langage gestuel pour communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux. L'utilisateur du langage gestuel communique avec l'agent de relais du SRV au moyen des services de vidéoconférence Internet. L'agent de relais assure le relais de la communication gestuelle et la communication vocale, et vice versa ;
- La communication téléphonique simplifiée consiste à utiliser, lorsque l'on s'adresse à une personne ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités du message, des stratégies qui favorisent la compréhension, comme le fait de parler lentement, en prononçant clairement sans élever inutilement le ton de voix ou encore, de changer de mots lorsque l'interlocuteur ne semble pas bien comprendre l'information transmise ;
- Si un téléphone public gratuit est disponible au sein d'un établissement du gouvernement, le munir d'un amplificateur acoustique pour faciliter la communication par téléphone pour les personnes malentendantes.

Pour les communications de personne à personne :

- Les services d'interprétariat sont utilisés pour communiquer avec une personne sourde ou malentendante. Deux modes d'interprétation principaux sont utilisés : l'interprétation gestuelle et l'interprétation oraliste. Il est à noter que l'utilisation de prothèses auditives n'exclut pas d'emblée la nécessité de recourir à un service d'interprétariat, particulièrement lors de rencontres, d'activités ou d'événements collectifs ;
- La communication orale simplifiée signifie que, pour des communications orales claires et simples, le message doit être adapté à l'interlocuteur ou à l'auditoire. Avec certains interlocuteurs, il faut tenir compte du niveau de compréhension et prendre l'habitude de vérifier si le message est bien compris ;
- L'utilisation de pictogrammes peut faciliter la communication lorsqu'il s'agit de personnes ayant des difficultés à communiquer verbalement ;
- Les activités de sensibilisation et de formation du personnel gouvernemental constituent des moyens efficaces pour améliorer l'accueil et l'accès aux services des personnes handicapées.

Pour les communications utilisant les technologies de l'information :

- La visioconférence permet à des personnes situées dans des lieux distincts de communiquer entre elles. Le système permet non seulement de s'entendre, mais aussi de se voir grâce à l'utilisation de caméras et d'écrans qu'on installe pour la saisie, la transmission et la reproduction des images ;
- L'utilisation du courriel peut faciliter la communication avec une personne sourde ou malentendante ou avec une personne ayant des difficultés à communiquer verbalement ;
- L'écriture simplifiée peut être utilisée pour transmettre une information à une personne sourde ou malentendante ou à une personne ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités du langage. Le français ayant une structure différente de la LSQ, il est recommandé d'adopter certaines techniques de simplification de l'écriture.

ANNEXE II

LISTE DES MO AYANT UNE MISSION DIRECTEMENT LIÉE À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES OU AYANT UN ENGAGEMENT AU PEG

Centre de services partagés du Québec
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Corporation d'Urgences-santé
Curateur public du Québec
Ministère de la Culture et des Communications
Ministère de la Famille
Ministère de la Justice
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ministère de la Sécurité publique
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation¹⁸
Ministère des Finances
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie
Ministère des Transports
Ministère du Tourisme
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Office des personnes handicapées du Québec
Office des professions du Québec
Régie de l'assurance maladie du Québec
Régie du bâtiment du Québec
Retraite Québec
Secrétariat du Conseil du trésor
Société de l'assurance automobile du Québec
Société d'habitation du Québec

18 Au moment du PEG, le ministère se nommait le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

ANNEXE III

GUIDE D'ANIMATION DU GROUPE DE DISCUSSION RÉALISÉ AUPRÈS DU PERSONNEL DE LA DSPHF DE L'OFFICE

Mot de début

5 minutes

Présenter la personne qui anime, le contexte du groupe de discussion et ses objectifs

- Je vous remercie d'avoir accepté de participer. Mon nom est _____. Mon rôle est de vous poser des questions et de vous écouter, je ne prendrai donc pas part aux discussions. Je vais plutôt animer vos échanges.
- La rencontre d'aujourd'hui va porter sur l'expérience des personnes handicapées lorsqu'elles font des demandes s'inscrivant en lien avec la politique sur l'accès. Je désire connaître votre opinion sur la façon dont les MO gèrent ce type de demandes ainsi que le parcours de demande des personnes, incluant les obstacles et facilitateurs rencontrés.
- Les propos qui seront recueillis aujourd'hui vont servir à la rédaction du deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Présenter le déroulement du groupe de discussion

- La rencontre durera environ 1 heure.
- J'enregistre la rencontre, car je ne veux pas perdre aucune opinion. Vos propos vont cependant demeurer anonymes. À aucun moment votre nom ne sera associé à vos propos. Pour respecter l'anonymat, je vous demande donc à tous de ne pas rapporter les propos des autres participants en dehors de notre rencontre.
- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, mais seulement des points de vue différents. Il n'est pas nécessaire que nous ayons un consensus.
- Pour faciliter le déroulement, je vous demande de lever la main pour obtenir la parole et, lorsque vous avez la parole, de parler assez fort. Également, je vous demande de ne pas interrompre quelqu'un qui a la parole de façon à respecter le tour de parole de chacun. Pour ne pas perdre votre idée, je vous invite plutôt à utiliser les feuilles mises à votre disposition.
- Vous avez tous une expérience particulière et nous voulons nous assurer de pouvoir entendre tout le monde. Comme certaines personnes ont tendance à s'exprimer plus que d'autres dans les groupes, il se peut que je restreigne le temps de parole de certaines personnes pour en solliciter d'autres qui se sont moins exprimées.

- À tout moment, si vous ne vous sentez pas à l'aise de répondre à une question, vous pouvez me le mentionner. Je laisserai les personnes qui le désirent s'exprimer sur le sujet, puis je passerai à une autre question.
- L'important c'est que tout le monde se sente à l'aise de participer et de s'exprimer librement.

S'assurer qu'il n'y a pas de questions : Avant que l'on commence avez-vous des questions ?

Partie 1 :

25 minutes

Nous allons d'abord discuter des demandes que peuvent faire les personnes handicapées pour la mise en place de mesures d'accommodement pour obtenir des services offerts par les MO. Ces accommodements permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, à une information ou à un service offert au public.

Au besoin donner des exemples d'accommodements :

- *Une personne sourde souhaite être accompagnée par un interprète gestuel pour rencontrer son agent d'aide à l'emploi.*
- *Une personne en fauteuil roulant demande à ce que le lieu de sa rencontre avec un conseiller soit déplacé dans un lieu qui lui est physiquement accessible.*

Question 1. *(Tour de table)* Pour la première question, nous allons faire un tour de table. J'aimerais que vous me disiez à quelle fréquence êtes-vous, dans votre pratique, en relation avec des personnes qui communiquent avec l'Office en lien avec une demande relative à la mise en place de mesures d'accommodement pour obtenir des services offerts par un MO ?

(Éléments recherchés : est-ce quelque chose de fréquent, d'anecdotique, etc. Au besoin donner des exemples de mesures d'accommodement que peut prendre un MO tels qu'offrir les services d'un interprète gestuel ou oraliste lors d'une rencontre avec un membre de son personnel ou lors d'une activité, etc.)

Question 2. Lorsqu'une personne ayant besoin de mesures d'accommodement pour obtenir des services se tourne vers vous, quels sont les services les plus souvent en cause ?

- Et de quels types de mesures d'accommodement demandées s'agit-il ?

Question 3. En général, en quoi consiste votre intervention quand une personne s'adresse à vous pour la mise en place de mesures d'accommodement pour obtenir des services offerts par un MO ?

Question 4. Selon ce que vous voyez, existe-t-il un ou des parcours types de demande qu'empruntent les personnes ?

- Pouvez-vous le(s) décrire ?

(Éléments recherchés : durée du parcours, niveau de simplicité de la démarche, actions posées, présence d'aide/personnes impliquées, moment de rupture de services/assistance, etc.)

- Quelles sont généralement les démarches qu'une personne a réalisées avant de se tourner vers vous ?

(Éléments recherchés : contact avec le MO concerné ou autre entité, recherche autonome, déclencheur/obstacles qui font que la personne a contacté l'Office, etc.)

Question 5. Pouvez-vous me décrire le genre de collaboration qu'offrent en général les MO ?

(Éléments recherchés : qualité de la communication, procédures ou directives établies, service d'assistance offert par le MO, pertinence des justifications de la décision rendue, frais exigés, etc.)

- Dans le meilleur des cas ?
- Dans le pire des cas ?
- De ce que vous observez le plus fréquemment, fournissent-ils l'accommodement requis ou une alternative pour que les personnes aient accès aux services en toute égalité ?

Question 6. Selon vous, quelles seraient les principales pistes de solution pour faciliter le respect de la politique sur l'accès par les MO en ce qui concerne les mesures d'accommodement des services ?

- Avez-vous des exemples de bonnes pratiques au sein des MO ?

Partie 2 :

25 à 30 minutes

Nous allons maintenant passer à la deuxième partie des échanges. Nous allons parler de l'expérience vécue par les personnes handicapées lorsqu'elles demandent un document en médias adaptés. Le terme document fait aussi bien référence aux rapports, aux formulaires, aux publications administratives, aux documents d'informations ou sur les programmes et mesures, etc.

Question 7. J'aimerais maintenant que vous me disiez à quelle fréquence êtes-vous, dans votre pratique, en relation avec des personnes qui communiquent avec l'Office en lien avec une demande relative à l'obtention de documents en médias adaptés?

(Éléments recherchés : est-ce quelque chose de fréquent, d'anecdotique, etc.)

Question 8. En quoi consiste, en général, votre intervention quand une personne s'adresse à vous à la suite/en lien avec une demande d'obtention de documents en médias adaptés à un MO?

Question 9. Lorsque vous êtes sollicités, quels sont les documents les plus souvent touchés par les demandes de documents en médias adaptés?

- Et quels types d'adaptation sont le plus souvent demandés?

Question 10. Pouvez-vous me décrire le genre de collaboration qu'offrent en général les MO lors de ce type de demande?

(Éléments recherchés : qualité de la communication et rapidité de réponse, procédures ou directives établies, pertinence des justifications de la décision rendue, frais exigés, etc.)

- Dans le meilleur des cas?
- Dans le pire des cas?
- De ce que vous observez le plus fréquemment, fournissent-ils le document dans le format demandé ou dans un autre format accessible aux personnes qui en font la demande?

Question 11. Le ou les parcours empruntés par les personnes pour demander une adaptation d'un document sont-ils similaires à celui ou ceux pour une demande de mesures d'accommodement des services ?

- Points de similitude ?
- Points de divergence ?

Question 12. Quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans leur processus de demande ?

Question 13. À l'inverse, y a-t-il des éléments qui facilitent leur processus de demande ?

Question 14. Selon vous, quelles seraient les principales pistes de solution pour faciliter le respect de la politique sur l'accès par les MO en ce qui concerne l'adaptation des documents ?

- Avez-vous des exemples de bonnes pratiques au sein des MO ?

Conclusion

5 minutes

Nous avons terminé les échanges. Si je résume vos propos...

Faire un résumé des propos des participants en s'assurant que tous les points de vue sont représentés. Offrir aux participants la possibilité de leur transmettre un résumé des discussions afin qu'ils puissent bonifier ou rectifier des éléments.

Question 15. Est-ce qu'il y a quelque chose que j'ai oublié de retenir ? Ou est-ce que quelqu'un parmi vous voudrait apporter des précisions ?

Question 16. Est-ce qu'il y a quelque chose d'important que nous n'avons pas abordé et que vous souhaiteriez me dire avant de terminer ?

Mot de la fin. Je vous remercie de m'avoir partagé votre opinion. Cela nous aidera dans l'évaluation de la mise en œuvre de la politique sur l'accès.

ANNEXE IV

Reddition de comptes des organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées¹ concernant la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées selon le type d'organisation, plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, 2011-2012 à 2016-2017

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
	n					
Nombre de plaintes reçues et traitées						
Ensemble	14	26	14	89	105	32
<i>Ministères</i>	8	9	1	1	8	7
<i>Organismes publics</i>	6	17	13	88	97	25
Nombre de mesures d'accommodement						
Ensemble	29	33	0	3	13	128
<i>Ministères</i>	0	4	0	3	4	5
<i>Organismes publics</i>	29	29	0	0	9	123

1. Données présentées pour les MO assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*, excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Source : Base de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office, 2017.

ANNEXE V

Reddition de comptes des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes concernant la politique l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, rapports annuels de gestion, 2010-2011 à 2016-2017

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017 ¹
	n						
Nombre de plaintes reçues et traitées	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de mesures d'accommodement	0	0	0	2	0	0	0

1. Inclut uniquement les rapports annuels de gestion 2016-2017 qui ont été rendus publics en date du 27 décembre 2017.

Sources : Données de 2014-2015 à 2016-2017 provenant des rapports annuels de gestion des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes.
Données de 2010-2011 à 2013-2014 provenant du rapport *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les communications* (Office 2017 : 32).

ANNEXE VI

Nombre annuel d'organisations¹ assujetties à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées visées par la politique, de 2011-2012 à 2016-2017

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
	n					
Ensemble	86	85	81	84	82	79
Ministères	21	19	19	22	20	20
Organismes publics	65	66	62	62	62	59

1. Données présentées pour les MO assujettis à l'article 61.1 de la *Loi*, excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Source : Base de données sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, Office, 2017.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (1995). *Le pluralisme religieux au Québec : un défi d'éthique sociale : document soumis à la réflexion publique*, Direction des communications, Commission des droits de la personnes et des droits de la jeunesse, 30 p.

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, 28 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019). *Mise en œuvre des dispositions à portées inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : 2013-2014 à 2016-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 84 p.

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

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Drummondville, L'Office, 27 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Mise en œuvre des dispositions à portées inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : septembre 2010 à mars 2013*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 79 p.

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

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010a). *Stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Direction de l'intervention nationale, L'Office, 3 p. [Document interne].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010b). *Stratégie de suivi de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, L'Office, 3 p. [Document interne].

QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ, c. E-20.1, à jour au 12 juillet 2018*, [En ligne]. [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/E-20.1?&digest=>] [Consulté le 20 novembre 2018].

QUÉBEC (2000). *Loi sur l'administration publique, RLRQ, c. A-6.01, à jour au 12 juillet 2018*, [En ligne]. [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-6.01>] [Consulté le 20 novembre 2018].

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2018a). *Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0)*, [En ligne]. [www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/standard-access-web.pdf] [Consulté le 20 septembre 2018].

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2018b). *Stratégie pour une administration publique numérique : rapide : simple : ouvert : #StratNumQcg*, Direction des communications, Secrétariat du Conseil du trésor, 56 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2015). *Stratégie gouvernementale en TI : rénover l'État par les technologies de l'information*, Direction des communications, Secrétariat du Conseil du trésor, 56 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2009). *Standards sur l'accessibilité du Web*, [En ligne]. [www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/accessibilite-du-web/standards-sur-laccessibilite-du-web/] [Consulté le 29 septembre 2017].

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2005). *Guide sur la déclaration de services aux citoyens*, 2^e édition, Québec, Centre d'expertise sur la prestation de services, Secrétariat du Conseil du trésor, 46 p.

SOGÉMAP (2017). *Rapport d'évaluation : évaluation de 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, 83 p.

STATISTIQUE CANADA (2016). *Enquête sociale générale 2014, cycle 28 : la sécurité des Canadiens*, fichier de microdonnées à grande diffusion, Ottawa, n° 12M0026X au catalogue.





*Office des personnes
handicapées*

Québec

