



DEUXIÈME SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE L'ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

BILAN AU 30 JUIN 2020

**DEUXIÈME SUIVI
DES RECOMMANDATIONS
DE L'ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ
DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE**

BILAN AU 30 JUIN 2020

RÉDACTION

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

COLLABORATION

Marie-Claire Major
Marilaine Pinard-Dostie
Analystes-conseil
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

Lucie Dugas
Coordonnatrice
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

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

SUPERVISION

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

ÉDITION

Secrétariat général, communications et affaires
juridiques

RÉVISION LINGUISTIQUE

Sheila Lotay

APPROBATION

Conseil d'administration de l'Office
Séance du 15 octobre 2021

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2021). *Deuxième suivi des
recommandations de l'évaluation de l'efficacité de
la politique À part entière : bilan au 30 juin 2020*,
Drummondville, Secrétariat général, communications
et affaires juridiques, L'Office, 49 p.

Dépôt légal – 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-89375-2 (version PDF)
ISBN 978-2-550-89376-9 (version texte électronique)

.....

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

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
MÉTHODOLOGIE.	3
Sources de données	3
Questionnaires	3
Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	4
Plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées	4
Recommandation non suivie	4
RÉSULTATS DU SUIVI DES RECOMMANDATIONS	5
Taux de participation.	5
État de réalisation global des recommandations au 30 juin 2020	5
État de réalisation des recommandations par rapport d'évaluation.	6
Recommandation commune à tous les rapports	6
Activités permettant de vivre à domicile	6
Portrait général	6
Portrait par recommandation.	7
Habitation	12
Portrait général	12
Portrait par recommandation.	12
Communications	19
Portrait général	19
Portrait par recommandation.	19
Déplacements	28
Portrait général	28
Portrait par recommandation.	28
CONCLUSION	43
ANNEXE	
Exemple de questionnaire – Société de l'assurance automobile du Québec.	45
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.	47

LISTE DES TABLEAUX

Tableaux

1. État de réalisation des 66 recommandations suivies au 30 juin 2020.	5
2. État de réalisation des 10 recommandations sur les activités permettant de vivre à domicile au 30 juin 2020	7
3. État de réalisation des 12 recommandations sur l'habitation au 30 juin 2020	12
4. État de réalisation des 15 recommandations sur les communications au 30 juin 2020	19
5. État de réalisation des 28 recommandations sur les déplacements au 30 juin 2020	28

LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

AMM	Aide à la mobilité motorisée
AMT	Agence métropolitaine de transport
ARTM	Autorité régionale de transport métropolitain
AOT	Autorité organisatrice de transport
BAnQ	Bibliothèque et Archives nationales du Québec
CCQ	<i>Code de construction du Québec</i>
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
<i>Loi</i>	<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>
MAMH	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ¹
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTQ	Ministère des Transports
Office	Office des personnes handicapées du Québec
PAD	Programme d'adaptation de domicile
PEG	Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux
PSTA	Programme de subvention au transport adapté
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
RBQ	Régie du bâtiment du Québec
RI-RTF	Ressources intermédiaires et de type familial

.....
1. À noter que le MEES s'est scindé en deux ministères, soit le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) et le ministère de l'Enseignement supérieur (MES), le 22 juin 2020.

RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SCG	Secrétariat à la communication gouvernementale
SHQ	Société d'habitation du Québec
SODEC	Société de développement des entreprises culturelles
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
STM	Société de transport de Montréal

INTRODUCTION

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

Le mandat de suivi et d'évaluation de la politique a été confié par le Conseil des ministres à l'Office des personnes handicapées du Québec (Office) en cohérence avec son devoir d'évaluation en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi)* (Gouvernement du Québec 2004). En juin 2017, quatre rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique ont été publiés portant sur les résultats attendus visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées que sont les activités permettant de vivre à domicile (Office 2017a), l'habitation (Office 2017b), les communications (Office 2017c), et les déplacements (transports et accessibilité des bâtiments et des lieux publics) (Office 2017d). Ces rapports comprennent 67 recommandations afin d'orienter les actions en vue de répondre aux besoins essentiels des personnes handicapées d'ici 2019.

L'Office s'est vu confier, par son conseil d'administration ainsi que par la ministre responsable de la *Loi*, le mandat d'effectuer le suivi de ces recommandations auprès des organisations concernées. Un premier rapport a fait état de la situation qui prévalait un an après leur publication (Office 2019a). L'objectif du présent rapport est de rendre compte, une nouvelle et dernière fois, de l'état de réalisation des recommandations au 30 juin 2020, soit trois ans après leur publication. La méthodologie utilisée est d'abord décrite, puis les résultats sont présentés.

MÉTHODOLOGIE

Plusieurs sources de données sont utilisées pour faire le présent suivi des recommandations de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière. Ces sources de données sont d'abord nommées puis décrites.

>>> Sources de données

Les trois sources de données utilisées sont présentées, à savoir des questionnaires remplis par les ministères et organismes publics concernés, les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées.

Questionnaires

Un questionnaire a été créé pour chaque ministère et organisme public, avec les recommandations qui lui sont adressées. Les questionnaires (voir l'annexe pour un exemple) ont été acheminés par courriel à chaque sous-ministre ou dirigeant d'organisme le 14 septembre 2020 et une relance a été effectuée le 22 octobre suivant. Des contacts téléphoniques ont également eu lieu avec certains ministères et organismes publics. La collecte de données s'est ainsi déroulée du 14 septembre au 10 décembre 2020. Il importe de souligner que, lorsque la responsabilité d'une recommandation relève de plusieurs ministères et organismes publics, la recommandation se retrouve sur les questionnaires de tous les ministères et organismes publics responsables.

Les informations demandées étaient l'état de réalisation des recommandations au 30 juin 2020 ainsi qu'un résumé des principales actions réalisées. L'état de réalisation a été mesuré à l'aide des choix de réponse suivants :

- Réalisée entièrement : la mise en œuvre est réalisée entièrement parce que tous les éléments de la recommandation ont été mis en œuvre au 30 juin 2020 et qu'aucune autre activité en lien avec la mise en œuvre n'est prévue ultérieurement ;
- Réalisée partiellement : la mise en œuvre est réalisée partiellement parce qu'une partie des éléments de la recommandation a été mise en œuvre au 30 juin 2020 et qu'aucune autre activité en lien avec la mise en œuvre n'est prévue ultérieurement ;
- En cours : la mise en œuvre est en cours parce que des activités ont été amorcées au 30 juin 2020 et que d'autres sont prévues après le 30 juin 2020 ;
- En continu : la mise en œuvre est en continu lorsqu'elle se réalise sans aucune échéance. Les activités en lien avec la mise en œuvre sont réalisées périodiquement (ex. : annuel, biennal ou à intervalles irréguliers) ;
- Non débutée : la recommandation n'a pas encore été mise en œuvre, c'est-à-dire qu'aucune action n'a été réalisée au 30 juin 2020.

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

Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées sont produits en vertu de l'article 61.1 de la *Loi* par les ministères et organismes publics, incluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), soit les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et les établissements non fusionnés, qui emploient au moins 50 personnes et par les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants. Dans ces plans d'action, les ministères et organismes publics et les municipalités doivent notamment rendre compte des obstacles à l'intégration des personnes handicapées identifiées dans leurs secteurs d'activité, de même que les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire ces obstacles. Les plans d'action ont été utilisés comme source de données en lien avec huit recommandations visant les ministères et organismes publics et les municipalités assujettis à l'article 61.1. Pour ces recommandations, l'état de réalisation a été établi en fonction de l'analyse des mesures réalisées ou partiellement réalisées inscrites dans les bilans des plans d'action 2018-2019 des ministères et organismes publics et des plans d'action 2018 des municipalités. L'analyse des mesures prévues dans les plans d'action 2019-2020 des ministères et organismes publics et 2019 des municipalités a également été utilisée.

Plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées

Selon l'article 67 de la *Loi*, les autorités organisatrices de transport (AOT) doivent produire un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées sur leur territoire et le faire approuver par le ministre des Transports (MTQ). L'Office collabore avec le MTQ dans le cadre du suivi de cette disposition de la *Loi*. À l'aide d'une grille, l'Office analyse tous les plans de développement en transport ainsi que les bilans produits par les AOT. L'Office émet ensuite des avis qu'il transmet au MTQ. Cette analyse a été utilisée comme source de données de la recommandation 3 du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les déplacements (Office 2017d).

>>> Recommandation non suivie

La recommandation qui n'a pu être suivie est la recommandation 18 du rapport sur les déplacements (Office 2017d), dans laquelle il est recommandé que les commissions scolaires identifient les obstacles, proposent et mettent en place des solutions sécuritaires pour adapter les services de transport scolaire régulier pour en faciliter l'utilisation par les élèves handicapés et pour améliorer l'offre de services en transport scolaire adapté pour couvrir l'ensemble des besoins de déplacement des élèves handicapés (ex. : lors des stages, des activités parascolaires, de sorties éducatives ou lorsque l'élève est inscrit à un service de surveillance et d'accompagnement au niveau secondaire ou encore pour réduire la durée des déplacements en transport adapté). Toutefois, la pandémie et la réorganisation du réseau de l'éducation (les commissions scolaires francophones ont été officiellement transformées en centres de services scolaires le 15 juin 2020) auront fait obstacle à la possibilité d'effectuer une collecte de données auprès des commissions scolaires.

RÉSULTATS DU SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Cette section présente le taux de participation des ministères et organismes publics à la collecte de données, les résultats de l'état de réalisation de l'ensemble des recommandations ainsi que les résultats détaillés pour chacun des quatre rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les besoins essentiels.

>>> Taux de participation

Parmi les 17 questionnaires envoyés aux ministères et organismes publics concernés par les recommandations des rapports d'évaluation de la politique À part entière, 16 ont été remplis et rendent compte de l'état de réalisation des recommandations. Le taux de réponse est de 94 %.

Pour ce qui est des recommandations s'adressant aux municipalités et aux AOT, l'état de réalisation a été établi à l'aide de l'analyse des mesures prévues par les municipalités dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et par les AOT dans les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées.

>>> État de réalisation global des recommandations au 30 juin 2020

Parmi les 66 recommandations suivies, 38 (58 %) ont été réalisées entièrement, réalisées partiellement ou sont réalisées en continu (tableau 1). Également, 27 recommandations sont en cours (41 %) et 1 n'est pas débutée (2 %). La prochaine section présente l'état de réalisation et les actions réalisées pour chacune des recommandations.

Tableau 1

État de réalisation des 66 recommandations suivies au 30 juin 2020

	n	%
Réalisée entièrement, partiellement ou en continu	38	57,6
<i>Réalisée entièrement</i>	14	21,2
<i>Réalisée partiellement</i>	3	4,5
<i>En continu</i>	21	31,8
En cours	27	40,9
Non débutée	1	1,5
Total	66	100,0

>>> État de réalisation des recommandations par rapport d'évaluation

Recommandation commune à tous les rapports

La première recommandation est commune à tous les rapports.

Recommandation 1

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Collecte de données administratives

Principales actions réalisées : En 2018, des collectes de données administratives ont été réalisées auprès de ministères et organismes publics dans le cadre des travaux de la deuxième phase de l'évaluation de la politique. Ces travaux portent sur l'efficacité de la politique à atteindre les résultats attendus relatifs à la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice des rôles sociaux que sont les services de garde et l'éducation, l'emploi ainsi que le loisir, le sport, le tourisme et la culture. Ces collectes de données administratives ont permis de constater une amélioration au niveau de l'accès aux données administratives des ministères et organismes publics. En effet, les 14 ministères et organismes publics consultés ont fourni, en totalité ou en partie, les informations demandées et, pour l'ensemble, toute l'information demandée ou la majeure partie de celle-ci a été fournie par les ministères et organismes publics, que ce soit tel quel ou avec des ajustements. Un seul ministère et organisme public n'a pas été en mesure de fournir plusieurs des informations demandées parce que ces informations n'étaient pas disponibles. Aucune autre collecte de données n'a été effectuée depuis ce temps sur ces sujets précis.

Activités permettant de vivre à domicile

Cette section présente d'abord le portrait général de l'état de réalisation des recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière sur les activités permettant de vivre à domicile (Office 2017a), puis un portrait par recommandation.

Portrait général

Les 10 autres recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur les activités permettant de vivre à domicile (Office 2017a) s'adressent au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Au 30 juin 2020, les recommandations 3 et 8 ont été réalisées partiellement, la recommandation 6 est réalisée en continu alors que les 7 autres recommandations sont en cours de réalisation (tableau 2).

Tableau 2

État de réalisation des 10 recommandations sur les activités permettant de vivre à domicile au 30 juin 2020

	n	%
Réalisée partiellement	2	20,0
En continu	1	10,0
En cours	7	70,0
Total	10	100,0

Portrait par recommandation

L'état de réalisation et les actions réalisées pour chacune des recommandations suivies sont décrits dans cette section.

Recommandation 2

Il est recommandé au MSSS, à la suite de l'évaluation prévue de l'ensemble des besoins des personnes handicapées dans le cadre de son engagement au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG), de mesurer et de rendre public l'écart entre les besoins et les services rendus en soutien à domicile afin d'établir d'ici 2019 des cibles et de planifier le financement nécessaire à la réduction de cet écart sur le plan national et régional.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le MSSS a poursuivi ses travaux visant à soutenir les établissements du RSSS pour la transformation des services de soutien à domicile, notamment par le suivi d'indicateurs sur les services rendus en soutien à domicile de longue durée, afin de fournir de l'information de gestion aux établissements concernés. Ces travaux visent à augmenter l'accès, la pertinence et l'intensité des services de soutien à domicile de longue durée en fonction des besoins de la clientèle adulte et à dégager une marge de manœuvre permettant de servir un plus grand nombre d'utilisateurs à domicile. Ces travaux visent également l'informatisation des plans d'interventions des usagers, le développement d'orientations pour les soins et services professionnels ainsi que les évaluations des professionnels.

Recommandation 3

Il est recommandé au MSSS de s'assurer que la poursuite de l'augmentation du financement en services de soutien à domicile permette de réduire d'ici 2019 l'écart entre les besoins et les services pour l'ensemble des personnes handicapées admissibles, peu importe leur âge, leur incapacité et leur lieu de résidence, et ce, pour tous les services prévus à la politique Chez soi : le premier choix.

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée partiellement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Des investissements importants ont été effectués en soutien à domicile, soit 60 M \$ en 2016-2017, 69 M \$ en 2017-2018, 100 M \$ en 2018-2019, 280 M \$ en 2019-2020 et 100 M \$ en 2020-2021. De plus, un investissement de 8 M \$ non récurrent pour l'année 2017-2018 a été annoncé lors de la mise à jour économique pour l'achat d'équipements afin d'optimiser les pratiques et favoriser les interventions auprès des usagers du soutien à domicile. Ces investissements concernent toutes les clientèles, notamment les personnes âgées, les personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, les personnes présentant des maladies chroniques et les personnes requérant des soins palliatifs et de fin de vie à domicile, et ce, qu'ils soient enfants, adultes ou aînés.

Recommandation 4

Il est recommandé au MSSS de déterminer et de rendre publiques des cibles et de prendre des mesures pour réduire les délais d'attente pour l'obtention de services de soutien à domicile conformes à l'évaluation des besoins.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le MSSS a poursuivi ses travaux visant à soutenir les établissements du RSSS pour la transformation des services de soutien à domicile, notamment par le suivi d'indicateurs sur les services rendus en soutien à domicile de longue durée, afin de fournir de l'information de gestion aux établissements concernés. Ces travaux visent à augmenter l'accès, la pertinence et l'intensité des services de soutien à domicile de longue durée en fonction des besoins de la clientèle adulte et à dégager une marge de manœuvre permettant de servir un plus grand nombre d'usagers à domicile. Ces travaux visent également l'informatisation des plans d'interventions des usagers, le développement d'orientations pour les soins et services professionnels ainsi que les évaluations des professionnels. Des travaux sont également en cours au MSSS afin d'améliorer les processus administratifs et cliniques en soutien à domicile.

Recommandation 5

Il est recommandé au MSSS de s'assurer que les mesures limitant l'offre de services de soutien à domicile en deçà de ce qu'il en coûterait pour héberger une personne présentant un même profil de besoins dans un établissement public soient éliminées.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Cette recommandation est prise en compte par le MSSS dans le processus réflexif et les travaux entourant le soutien à domicile. Un document présentant les orientations en soutien à domicile, s'adressant aux établissements du RSSS et ses partenaires, et visant notamment à actualiser la Politique de soutien à domicile Chez soi : le premier choix (la Politique), est actuellement en rédaction au MSSS.

Il est indiqué dans la Politique que la hauteur de la couverture publique se définit comme suit : « de façon générale, les services à domicile seront offerts jusqu'à la hauteur de ce qu'il en coûterait pour héberger une personne présentant un même profil de besoins dans un établissement public ». La politique (MSSS 2003), de même que les *Précisions pour favoriser l'implantation de la Politique de soutien à domicile Chez soi : le premier choix* (MSSS 2004) demeurent toutefois en vigueur et l'atteinte des objectifs qu'elles recherchaient est toujours souhaitable.

Recommandation 6

Il est recommandé au MSSS d'augmenter les services de soutien aux proches aidants d'ici 2019.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le 19 décembre 2019, un financement de 10 M \$ a été octroyé aux établissements pour améliorer l'offre de services aux personnes proches aidantes.

Recommandation 7

Il est recommandé au MSSS de consulter les parties prenantes concernées par le chèque emploi-service, notamment les représentants nationaux et régionaux du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées, afin de s'assurer que les actions réalisées dans l'offre de services par le biais du chèque emploi-service tiennent compte de leurs préoccupations.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Des travaux de révision du Programme d'allocation directe – chèque emploi-service sont prévus dans la prochaine année. Les parties concernées seront consultées au moment opportun.

Recommandation 8

Il est recommandé au MSSS de renforcer les actions visant à réduire la variabilité d'une région à l'autre du taux horaire du chèque emploi-service, tout en s'assurant que cela n'affecte pas négativement le nombre d'heures de services offerts et de rendre compte de ces actions.

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée partiellement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Des travaux de révision du Programme d'allocation directe – chèque emploi-service sont prévus dans la prochaine année. Cette recommandation sera prise en compte dans les travaux. À noter que les récents investissements en soutien à domicile ont permis de bonifier les conditions de travail des travailleurs engagés de gré à gré dans le cadre de la modalité allocation directe – chèque emploi-service. Le taux horaire minimum de 14,25 \$ passe ainsi à 16,00 \$.

Recommandation 9

Il est recommandé au MSSS, en cohérence avec la politique Chez soi : le premier choix, de donner des directives aux CISSS et aux CIUSSS afin de s'assurer que les différentes modalités de prestation des services de soutien à domicile soient offertes dans toutes les régions du Québec, que les personnes handicapées soient mieux informées de ces modalités et de leur mode de fonctionnement, que les personnes aient le libre choix entre ces modalités et que leur choix soit respecté.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Cette recommandation est prise en compte par le MSSS dans le processus réflexif et les travaux entourant le soutien à domicile. Un document d'orientations en soutien à domicile, s'adressant aux établissements du RSSS et ses partenaires, et visant notamment à actualiser la politique, est actuellement en rédaction au MSSS.

Ces orientations ont également pour objectif de favoriser une application harmonisée de la politique et des éléments mis à jour, de soutenir la mise en place de pratiques cliniques et organisationnelles cohérentes permettant de véritablement soutenir l'autonomie décisionnelle et fonctionnelle des usagers à domicile ainsi que de préciser les rôles et responsabilités des différents acteurs concernés par l'application de ce cadre. La politique (MSSS 2003), de même que les *Précisions pour favoriser l'implantation de la Politique de soutien à domicile Chez soi : le premier choix* (MSSS 2004) demeurent toutefois en vigueur et l'atteinte des objectifs qu'elles recherchaient est toujours souhaitable.

Recommandation 10

Il est recommandé au MSSS de donner des directives aux CISSS et aux CIUSSS afin de s'assurer que tout critère d'exclusion allant à l'encontre du principe de gratuité et d'universalité des services de soutien à domicile, comme prévu dans la politique Chez soi : le premier choix, soit éliminé.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Cette recommandation est prise en compte par le MSSS dans le processus réflexif et les travaux entourant le soutien à domicile. Un document d'orientations en soutien à domicile, s'adressant aux établissements du RSSS et ses partenaires, et visant notamment à actualiser la politique, est actuellement en rédaction au MSSS.

Ces orientations ont également pour objectif de favoriser une application harmonisée de la Politique et des éléments mis à jour, de soutenir la mise en place de pratiques cliniques et organisationnelles cohérentes permettant de véritablement soutenir l'autonomie décisionnelle et fonctionnelle des usagers à domicile ainsi que de préciser les rôles et responsabilités des différents acteurs concernés par l'application de ce cadre. La politique (MSSS 2003), de même que les *Précisions pour favoriser l'implantation de la Politique de soutien à domicile Chez soi : le premier choix* (MSSS 2004) demeurent toutefois en vigueur et l'atteinte des objectifs qu'elles recherchaient est toujours souhaitable.

Recommandation 11

Il est recommandé au MSSS, dans le cadre de ses travaux pour répondre aux constats du Vérificateur général du Québec et de son engagement au PEG, de renforcer les mécanismes de contrôle de la qualité pour toutes les modalités de prestation des services de soutien à domicile, incluant un suivi auprès des personnes handicapées pour s'assurer de la qualité des services qui leur sont offerts.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Une circulaire de gestion visant à informer les établissements de l'obligation d'inclure certains éléments dans leurs documents d'appels d'offres pour la prestation de services d'assistance personnelle par des organismes d'aide à domicile a été publiée le 20 août 2018.

Habitation

La section suivante présente un portrait général de l'état de réalisation des recommandations du rapport sur l'efficacité de l'évaluation de la politique À part entière portant sur l'habitation (Office 2017b), puis un portrait de chaque recommandation.

Portrait général

Parmi les 12 recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur l'habitation (Office 2017b), 3 recommandations sont réalisées entièrement, 1 est réalisée partiellement, 3 sont réalisées en continu et 5 sont en cours (tableau 3).

Tableau 3

État de réalisation des 12 recommandations sur l'habitation au 30 juin 2020

	n	%
Réalisée entièrement	3	25,0
Réalisée partiellement	1	8,3
En continu	3	25,0
En cours	5	41,7
Total	12	100,0

Portrait par recommandation

Recommandation 2

Il est recommandé à la Société d'habitation du Québec (SHQ), en cohérence avec son engagement au PEG, d'établir une cible de réduction des délais de traitement des dossiers du Programme d'adaptation de domicile (PAD) inférieure à 12 mois pour toutes les régions du Québec et de rendre cette cible publique ainsi que son suivi.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Afin de simplifier la démarche pour les personnes handicapées et réduire la durée de réalisation d'un dossier, la révision des normes du PAD a été approuvée par le Conseil du trésor en août 2018. En plus des ajustements apportés au processus de traitement des dossiers, deux nouvelles options ont été ajoutées offrant ainsi différentes alternatives aux bénéficiaires. L'une de ces options permet à une personne de déterminer elle-même les travaux d'adaptation selon ses besoins. La durée moyenne de réalisation d'un dossier suivant cette nouvelle option est de 5 mois (de l'inscription au paiement). Concernant l'option nécessitant un accompagnement par un ergothérapeute, la durée de réalisation d'un dossier est d'environ 20 mois en moyenne (de l'inscription au paiement). La moyenne est de 14 mois de l'inscription à l'engagement, soit le moment du début des travaux. La SHQ est d'avis qu'il faut accorder le temps nécessaire à chaque

personne pour mener à bien son projet, car plusieurs facteurs affectent la durée du processus de réalisation d'un dossier, notamment : l'envergure des travaux qui varie d'un dossier à l'autre ; les particularités régionales (ex. : rurales et urbaines) ; l'environnement spécifique de la personne handicapée ; le facteur humain.

Recommandation 3

Il est recommandé au MSSS de déterminer une cible et de mettre en place les moyens nécessaires afin de réduire significativement d'ici 2019, et ce, dans toutes les régions, les délais d'attente pour accéder à une place dans la ressource résidentielle non institutionnelle la plus adéquate en fonction des besoins et du projet de vie de la personne handicapée.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Aucune cible n'a été déterminée au plan national puisque les responsabilités relatives au recrutement et au développement des places en ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF) relèvent des établissements publics, en fonction de ce qui est requis pour répondre aux besoins de leur population. Cependant, une campagne nationale d'information sur les familles d'accueil a eu lieu en octobre 2019, permettant de valoriser ce rôle et de diriger les personnes intéressées vers l'établissement de leur région respective. Depuis mai 2020, le renouvellement des ententes collectives et nationales est en cours visant notamment, l'amélioration des conditions d'exercice de ces ressources, ce qui favorisera le recrutement et la rétention des personnes désireuses d'offrir un milieu de vie à différentes clientèles.

Le MSSS réalise des travaux en continu pour bonifier le continuum résidentiel et ainsi : rendre accessibles des places dans différents milieux pour les personnes en attente ou nécessitant une réorientation résidentielle afin de mieux répondre à leur besoin et projet de vie ; diminuer l'attente à ces services qui ont un impact important pour les familles et les personnes qui sont en attente.

L'indicateur suivant est présent dans le Plan stratégique 2019-2023 du MSSS (MSSS 2019) : Objectif 1.6 – Améliorer l'accès aux services pour les personnes vivant avec une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Recommandation 4

Il est recommandé à la SHQ et au MSSS d'intensifier le développement de modèles résidentiels hybrides (logements autonomes avec services de soutien) afin d'augmenter le nombre de places disponibles dans ce type de ressources d'ici 2019 pour l'ensemble des personnes handicapées peu importe leur âge ou leur type d'incapacité et d'atteindre, notamment, les standards ministériels présentés dans le Plan d'action en santé mentale 2015-2020.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les modèles résidentiels logeant des personnes handicapées avec soutien du MSSS se développent en fonction des besoins signifiés par les milieux et les ressources en santé et services sociaux disponibles. À cet effet, nous pouvons souligner quelques réalisations récentes avec les Maisons Martin-Matte. La SHQ travaille en complémentarité et de concert avec le MSSS pour l'identification des besoins et des meilleures formules d'habitation à développer.

Recommandation 5

Il est recommandé au MSSS de déterminer une cible afin de poursuivre la réduction du nombre de personnes handicapées de moins de 65 ans qui occupent des places en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et de leur offrir les ressources et services résidentiels correspondant à leurs besoins, choix et projets de vie.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Une politique d'hébergement et de soins et de services de longue durée devrait être diffusée au cours des prochains mois. Elle inclut des précisions sur le regroupement des clientèles en micro-milieux afin de mieux répondre aux besoins spécifiques en fonction des préférences, intérêts et groupes d'âge, etc. Il est également prévu de développer 2 600 places en maisons des aînés et en maisons alternatives, dont 924 places en maisons alternatives en date du 5 novembre 2020. De plus, le MSSS effectue des travaux pour identifier de nouvelles alternatives dans le continuum résidentiel pour la clientèle ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Recommandation 6

Il est recommandé au MSSS et à la SHQ de collaborer avec l'Office et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) (Services Québec) au déploiement d'un guichet unique d'accès à l'information pour les personnes handicapées et leur famille en matière de programmes et services en habitation.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le MSSS et la SHQ collaborent activement avec l'Office et le Secrétariat à la communication gouvernementale² au Chantier 1 en cours, dans le cadre du Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services pour les personnes handicapées et leur famille. Ce chantier vise le regroupement, la diffusion et la mise à jour continue de l'information relative à ces programmes et mesures, incluant ceux relatifs à l'habitation, via la plateforme Web unifiée du gouvernement du Québec (Québec.ca).

.....
2. Depuis la mise en place de Québec.ca, c'est le Secrétariat à la communication gouvernementale qui assume la responsabilité du guichet unique d'accès à l'information pour les personnes handicapées.

Recommandation 7

Il est recommandé à la SHQ de maintenir et de bonifier les exigences relatives à l'adaptabilité et l'adaptation des logements à être construits ou rénovés, et ce, pour l'ensemble du parc de logements sociaux et communautaires du Québec.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le Cadre normatif de rénovation a été mis à jour afin d'y ajouter des exigences et des suggestions de pratiques relatives à l'accessibilité des immeubles, à l'adaptation des logements et à leur adaptabilité pour promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et des mandataires de la SHQ. Lorsque des demandes d'adaptation et d'accessibilité de logement sont adressées à la SHQ par ses mandataires, elles sont traitées de façon prioritaire à l'intérieur des budgets disponibles. Dans le cadre des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation, l'accessibilité des immeubles aux personnes à mobilité réduite est considérée. Ainsi, des modifications sont apportées aux bâtiments et aux logements, au cas par cas, en fonction des demandes spécifiques des locataires handicapés ainsi que des travaux d'amélioration sur les immeubles. Ces travaux sont définis par les différents outils encadrant la construction, la rénovation et l'amélioration du parc de logements sociaux.

Recommandation 8

À la suite de la proposition de modification au *Code de construction du Québec* (CCQ) par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et l'Office, il est recommandé à la ministre du Travail³ de modifier, dans l'année qui suit, le CCQ afin d'introduire ces dispositions pour améliorer l'accessibilité et l'adaptabilité de l'intérieur des logements à être construits.

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées :

- 7 juin 2018 : Autorisation du Conseil d'administration de la RBQ de présenter le projet de règlement au Conseil des ministres.
- 1^{er} septembre 2018 : Entrée en vigueur du règlement avec une période transitoire de 2 ans. Plusieurs présentations aux principales rencontres de l'industrie de la construction ont eu lieu depuis l'adoption du règlement.
- Mars 2019 : Publication du guide pour faciliter l'application du règlement.

.....
3. La responsabilité de cette recommandation a été transférée à la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation en octobre 2017.

Recommandation 9

À la suite de la modification du CCQ, il est recommandé à la RBQ d'adopter un plan visant à informer et à outiller les parties prenantes concernées par l'habitation afin de leur permettre d'appliquer les exigences d'accessibilité et d'adaptabilité du CCQ pour l'intérieur des logements et de développer de bonnes pratiques allant au-delà de ces exigences. L'Office s'engage à collaborer avec la RBQ afin d'informer et outiller les parties prenantes concernées par l'habitation quant à l'application des nouvelles exigences du CCQ.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les modifications au CCQ en matière d'accessibilité des logements ont été publiées dans la *Gazette officielle du Québec* le 18 juillet 2018 (Gouvernement du Québec 2018). Le 1^{er} septembre 2018 est entré en vigueur le *Règlement modifiant le Code de construction, chapitre I, Bâtiment*, visant l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation. Ce dernier est devenu obligatoire, à partir de septembre 2020, à la suite de la période transitoire (Gouvernement du Québec 2020a).

Afin de faire connaître l'adoption et l'entrée en vigueur de ces exigences, différentes activités de promotion ont été réalisées par l'Office en collaboration avec la RBQ (articles dans le cyberbulletin *Express-O*, brèves, communiqués et lettres de rétroaction pour les plans d'action municipaux à l'égard des personnes handicapées).

Depuis le 1^{er} septembre 2018, la RBQ a aussi tenu plusieurs présentations aux principales rencontres de l'industrie de la construction afin de faciliter l'application des nouvelles exigences.

L'Office a également collaboré avec la RBQ pour préparer un supplément au guide *Normes de conception sans obstacle* (RBQ, 2010) sur les nouvelles exigences d'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation, et pour faire connaître la publication *Accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation : guide et interprétations* (RBQ 2019).

Recommandation 10

Il est recommandé à la SHQ d'étendre la couverture des besoins dans le cadre du PAD pour l'ensemble des personnes admissibles, notamment en indexant les montants de l'aide financière accordée lors des renouvellements du cadre normatif du programme.

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La SHQ a pris en considération cette recommandation lors de la révision du cadre normatif du PAD de 2018. L'analyse a toutefois mené à la modulation de l'aide financière, selon différentes options, dont deux tout à fait nouvelles. La couverture pour répondre aux besoins a donc été étendue. En effet, pour les dossiers qui impliquent un accompagnement professionnel, le processus de détermination de l'aide financière d'un propriétaire-occupant a été simplifié et les honoraires professionnels d'un ergothérapeute du secteur privé sont maintenant reconnus. Le montant d'aide financière de base maximale est de 16 000 \$ par personne handicapée admissible. Une aide additionnelle maximale de 7 000 \$ peut être accordée suivant certains critères. Enfin, une aide

supplémentaire maximale de 10 000 \$ est également disponible si la personne handicapée fait partie d'un ménage à faible revenu et doit faire installer un équipement spécialisé, telle une plateforme élévatrice. Une nouvelle option permet l'autodétermination des besoins et des travaux. La personne admissible détermine elle-même les travaux d'adaptation à partir d'une liste de travaux admissibles et de leur prix reconnu. Le montant d'aide financière maximal de cette option est de 8 000 \$. La seconde nouvelle option permet l'obtention d'une aide financière rétroactive qui correspond à 50 % des coûts, jusqu'à un maximum de 4 000 \$ pour des travaux d'adaptation reconnus admissibles par la SHQ, réalisés jusqu'à un an avant la date d'inscription.

Recommandation 11

Il est recommandé au MSSS d'associer les personnes handicapées ou leurs représentants aux mécanismes visant à favoriser l'application du processus de contrôle de la qualité des services rendus en ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF).

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée partiellement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le système de contrôle de la qualité des services rendus en RI-RTF, développé par l'Université Laval, prévoit des questionnaires à l'intention de l'utilisateur ou de son représentant ainsi qu'à l'intention d'un proche, le cas échéant. Les travaux en cours concernant les mécanismes d'assurance qualité en RI-RTF touchent toutes les clientèles, soit les personnes âgées, les personnes ayant un trouble de santé mentale et celles ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Un projet-pilote a été amorcé dans deux établissements publics à l'hiver 2020. Étant donné la pandémie, les projets sont suspendus jusqu'à nouvel ordre.

Recommandation 12

Il est recommandé au MSSS d'identifier les causes de la persistance de certaines recommandations rapportées à la suite des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD et de prendre les moyens pour que les services et soins faisant l'objet de ces recommandations soient améliorés pour l'ensemble des CHSLD.

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Des visites de vérification sont effectuées afin de s'assurer que l'établissement est engagé dans un processus d'amélioration continue de la qualité du milieu de vie selon les orientations ministérielles. De plus, un processus de suivi additionnel est mis en place pour les établissements ayant un CHSLD jugé préoccupant qui ne demeure ou qui ne démontre pas d'amélioration significative de la qualité du milieu de vie d'une évaluation ministérielle à l'autre. La procédure consiste à demander à l'établissement de faire appel à une ressource externe à son établissement pour produire un diagnostic organisationnel dans le CHSLD concerné afin d'identifier les causes profondes influençant négativement le processus d'amélioration de la qualité du milieu de vie dans l'installation jugée préoccupante lors de deux cycles d'évaluation consécutifs.

Recommandation 13

Il est recommandé à la RBQ, conjointement avec l'Office, d'examiner des solutions visant à assurer aux personnes handicapées un niveau de sécurité équivalent au reste de la population, et ce, peu importe le modèle résidentiel dans lequel elles résident, et de les inclure aux travaux du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La RBQ en collaboration avec l'Office, consulte annuellement les membres du comité consultatif permanent pour l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées, afin d'analyser les enjeux en accessibilité et élaborer un échéancier des travaux à réaliser. La RBQ participe activement, au sein des comités nationaux, à l'évolution des normes de sécurité dans les bâtiments. Plusieurs travaux sont en cours pour améliorer la sécurité et l'évacuation des personnes avec incapacité. La RBQ transmet les enjeux du Québec lors des travaux au sein de ses comités, afin qu'ils soient analysés et étudiés. Les adoptions des Codes du bâtiment par la RBQ, tous les cinq ans, permettent l'application des nouvelles exigences élaborées au sein des comités techniques du Conseil national de recherches Canada.

Communications

Cette section présente le portrait général de l'état de réalisation des recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les communications (Office 2017c), puis un portrait détaillé de l'état de réalisation de chaque recommandation.

Portrait général

Parmi les 15 recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les communications (Office 2017c), 8 sont réalisées entièrement au 30 juin 2020, 5 sont réalisées en continu, 1 est en cours et 1 n'est pas débutée (tableau 4). La recommandation qui n'a pas été débutée est la sixième, qui est de la responsabilité du MSSS.

Tableau 4

État de réalisation des 15 recommandations sur les communications au 30 juin 2020

	n	%
Réalisée entièrement	8	53,3
En continu	5	33,3
En cours	1	6,7
Non débutée	1	6,7
Total	15	100,0

Portrait par recommandation

Recommandation 2

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

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

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement⁴

Sources de données : Questionnaire et plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

4. Cette recommandation étant réalisée entièrement au 30 juin 2018, aucun suivi n'a été effectué dans le cadre du présent rapport.

Principales actions réalisées : Une nouvelle stratégie de mise en œuvre, sous forme d'un plan de travail détaillé, a été élaborée par l'Office de concert avec ses partenaires que sont le CSPQ, le MSSS, le MTESS et le SCT. Plusieurs actions de promotion de la politique auprès des personnes handicapées et des organismes qui les représentent de même qu'auprès des organisations publiques assujetties ont été réalisées :

- Mise en ligne, sur le site Web de l'Office, d'une capsule vidéo présentant la politique et ses orientations et destinée plus spécifiquement aux personnes handicapées et aux organismes qui les représentent;
- Transmission de trois textes promotionnels de la politique à trois regroupements nationaux d'organismes de personnes handicapées de même qu'aux services régionaux d'interprétation. Deux autres textes promotionnels seront transmis en septembre et décembre 2018;
- Section « Foire aux questions » développée et mise en ligne sur la page du site Web de l'Office consacrée à la politique sur l'accès;
- Quatre séances de formation sur la politique sur l'accès offertes en novembre et décembre 2017 auprès de 50 participantes et participants représentant 45 ministères, organismes et établissements du RSSS;
- Soutien-conseil auprès des coordonnatrices et coordonnateurs de services aux personnes handicapées des organisations assujetties (action réalisée en continu).

Parmi les organisations assujetties, 73 % des ministères et organismes publics ont effectué une reddition de compte d'au moins un aspect de la politique dans leur plan d'action annuel en 2017-2018. Aussi, l'analyse des bilans des plans d'action à l'égard des personnes handicapées montre que 433 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées par les ministères et organismes publics en lien avec tous les aspects de la politique sur l'accès en 2016-2017.

Recommandation 3

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

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement⁵

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Mentionnons, premièrement, qu'au cours des deux dernières années, et par souci de cohérence des actions entreprises auprès des personnes handicapées, de nombreuses organisations publiques ont confié les responsabilités dévolues à la personne-ressource pour les services d'interprétation visuelle et tactile à leur coordonnatrice ou coordonnateur de services aux personnes handicapées.

.....
5. Cette recommandation étant réalisée entièrement au 30 juin 2018, aucun suivi n'a été effectué dans le cadre du présent rapport.

Pour ce qui est de la promotion des outils développés en matière de services d'interprétation, l'Office a profité des quatre formations traitant de la politique sur l'accès, offertes à l'automne 2017 auprès de représentantes et représentants de ministères et organismes publics et établissements du RSSS, pour présenter et transmettre les deux outils suivants :

- *Obligations et responsabilités en matière de communication adaptée à l'égard des personnes ayant recours à des services d'interprétation visuelle et tactile : outil d'information à l'intention des personnes-ressources* (Office 2014);
- *Aide-mémoire – L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité* (Office [s. d.]).

Dans le cadre du soutien-conseil offert aux ministères et organismes publics, notamment en ce qui a trait à leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, les conseillères et conseillers de l'Office ont répondu aux quatre demandes formulées concernant les services d'interprétation visuelle et tactile. En ce qui concerne les établissements du RSSS, les cinq demandes faites auprès de l'Office et relatives aux services d'interprétation ont reçu réponse.

Recommandation 4

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement⁶

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux d'élaboration d'une nouvelle stratégie de mise en œuvre de la politique sur l'accès se sont soldés par l'élaboration d'un plan de travail détaillé qui a été complètement revu en décembre 2017. Ce dernier est régulièrement mis à jour.

En novembre 2017 et mai 2018, les versions en langue des signes québécoise et Word de deux textes promotionnels de la politique sur l'accès ont été expédiées à tous les services régionaux d'interprétation. Ces textes étaient respectivement intitulés *Assistance dans le cadre d'une démarche administrative* et *Besoin pour un interprète oraliste* et faisaient mention de certaines des obligations dévolues aux organisations assujetties dans le cadre de la politique, dont celle ayant trait à l'assistance d'interprètes qualifiés.

.....
6. Cette recommandation étant réalisée entièrement au 30 juin 2018, aucun suivi n'a été effectué dans le cadre du présent rapport.

Recommandation 5

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement⁷

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le MEES a réalisé son objectif concernant l'étude portant sur la profession d'interprète visuel. Les besoins de formation relevés par l'étude ont été communiqués à l'Office et aux établissements concernés en 2016. Les suites à donner au dossier concernant un dispositif de formation en interprétation visuelle seront déterminées par le réseau de l'enseignant qui est responsable de l'offre de formation existante et de sa mise à jour, le cas échéant (Gouvernement du Québec 1988 : art. 96.21, c.l-13.3).

Recommandation 6

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : Non débutée

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux concernant la mise en œuvre de cette recommandation ne sont pas débutés. La situation d'urgence sanitaire a entraîné des délais dans le démarrage de ces travaux.

Recommandation 7

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Un nouveau mécanisme de suivi a été mis en place. Ainsi, conformément au Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) approuvé par le Conseil du trésor en juillet 2018, le mécanisme de suivi annuel est désormais effectué par l'entremise de la page Web « Accessibilité » qui est disponible sur les sites Web assujettis.

7. Cette recommandation étant réalisée entièrement au 30 juin 2018, aucun suivi n'a été effectué dans le cadre du présent rapport.

Recommandation 8

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le SCT continue sa collaboration avec le SCG en vue de promouvoir l'accessibilité Web, notamment dans le cadre des travaux de Québec.ca.

Recommandation 9

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics assujettis montre que le nombre de mesures en lien avec les activités de sensibilisation et de formation de leur personnel en contact direct avec le public a augmenté en 2018-2019 par rapport à l'année précédente. Au total, 53 mesures de formation et 21 mesures de sensibilisation du personnel en contact direct avec le public ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2018-2019. À titre de comparaison, en 2017-2018, 32 mesures de formation et 22 mesures de sensibilisation avaient été réalisées ou partiellement réalisées.

Recommandation 10

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des ministères et organismes publics assujettis a permis de constater que 20 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées, en 2018, en ce qui a trait à la communication verbale, à savoir l'utilisation de téléscripteur, du service d'interprétation, du langage des signes du Québec, du langage simplifié, de soutien auditif ou de système d'aide à l'audition. Ces mesures concernent 14 ministères et organismes publics. En 2019, ce sont 7 mesures qui ont été réalisées ou partiellement réalisées par 6 ministères et organismes publics.

Recommandation 11

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La cible en matière de vidéodescription de Télé-Québec est de trois heures de programmation diffusée par semaine. Cette cible sera augmentée à quatre heures par semaine à compter de 2022. La cible en matière de vidéodescription est publique et elle est réglementée par les conditions de licence de radiodiffusion de Télé-Québec établies par le *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. Comme mentionné dans le Bilan des actions à l'égard des personnes handicapées 2019-2020, Télé-Québec a surpassé sa cible en diffusant 12 heures de vidéodescription en moyenne par semaine au cours de l'année 2019-2020. Il s'agit de six heures de plus que l'année précédente, notamment grâce aux séries jeunesse Passe-Partout et Alix et les Merveilleux.

Recommandation 12

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : En octobre 2018, la SODEC a produit un visuel que nous retrouvons sur le site Internet de la SODEC dans les pages : du crédit d'impôt remboursable pour la production cinématographique et télévisuelle québécoise; du crédit d'impôt remboursable pour services de production cinématographique ou télévisuelle. De plus, nos employés sont invités à promouvoir l'utilisation de la vidéodescription en informant les artisans qu'il existe des frais de production admissibles aux crédits d'impôt.

Revenu Québec a mis en place diverses activités de promotion :

- transmission aux producteurs cinématographiques québécois d'une carte postale concernant la production de contenu en vidéodescription;

- publication d'une actualité et d'un bandeau sur le site Internet de Revenu Québec;
- demande de partage des communications à des relayeurs ciblés, dont la SODEC;
- mise en ligne d'informations sur le crédit d'impôt pour des services de production cinématographique ou télévisuelle sur le site Internet de Revenu Québec.

Recommandation 13

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Dans le but de servir l'ensemble de la population, tous les contenus de Québec.ca ont été conçus en respectant le Standard sur l'accessibilité des sites Web. Les contenus et les documents doivent être accessibles aux personnes ayant des incapacités physiques et cognitives selon le standard. Un guide de rédaction est disponible en ligne (Québec.ca 2020).

Recommandation 14

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Sources de données : Questionnaire et plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Principales actions réalisées : En 2018-2019, tous les agents d'information de l'Office ont été formés à l'écriture simplifiée et accessible.

En 2019-2020, l'Office a :

- amélioré l'accessibilité de son site Web institutionnel et simplifié l'information s'y trouvant par la mise à jour de pages Web et le développement d'outils et de canevas;
- diffusé au personnel un guide de soutien à la préparation d'un avis et d'un mémoire où l'importance d'un langage simple et facile à comprendre est mise de l'avant;
- participé à un projet de recherche à ce sujet, visant à favoriser l'accès à l'information et à sa compréhension pour les personnes handicapées.

L'analyse des plans d'action des municipalités d'au moins 15 000 habitants et des ministères et organismes publics montre que respectivement 4 et 1 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2018 et 2019 en lien avec cette recommandation. Par exemple, dans son Bilan des réalisations 2018 et Plans d'action 2019 à l'égard des personnes handicapées, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) rapporte qu'un exercice de révision est en cours de manière à favoriser des communications écrites dans un langage clair et simple. En 2018, 74 % du volume d'envoi annuel destiné à la clientèle accidentée de la route est révisé et en usage. Pour les autres clientèles, près

de 2 000 communications écrites ont été révisées au cours de l'année (SAAQ 2019 : 14). De son côté, Hydro-Québec rapporte avoir proposé plus de 20 ateliers de simplification de contenus à plus de 200 conseillers, ateliers qui témoignent de l'effort de formation de l'entreprise pour des communications efficaces (Hydro-Québec 2019 : 5).

Recommandation 15

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

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Une équipe de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec assure le processus de veille technologique des aides techniques à la communication en fonction des objets de veille déterminés, et émet des recommandations. Un comité d'arrimage regroupant le mandataire du Programme ministériel des aides techniques à la communication, les veilleurs de l'institut universitaire, l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux et le MSSS, assure la suite des actions. La structure de gouverne dudit Comité était en révision avant l'émergence de la pandémie de COVID-19 et, dans ce contexte, les travaux sont présentement suspendus. Lorsque ceux-ci reprendront, les rôles et responsabilités des différentes parties, incluant la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), seront définis.

Des travaux menés par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) portant spécifiquement sur la réglementation des aides à l'audition dans le cadre de la surdité professionnelle sont en cours de réalisation. Ce Projet de règlement sur les prothèses auditives et les services d'audiologie a été prépublié dans la Gazette officielle du Québec (Gouvernement du Québec 2020b). À la suite de son adoption, ce règlement sera également inscrit à la planification annuelle des travaux réglementaires de la CNESST, afin d'en assurer l'évolution.

Recommandation 16

Il est recommandé aux ministères et organismes publics de consulter, selon leurs modalités, les interlocuteurs du milieu communautaire et de l'économie sociale, notamment le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et les personnes utilisatrices d'aides techniques lors de l'évaluation et de la mise à jour de ces programmes.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le MSSS est en communication fréquente avec le Comité consultatif des associations nationales d'organismes dont la mission est de promouvoir les intérêts et de défendre les droits des personnes handicapées et de leur famille, notamment pour les personnes qui vivent avec une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

La RAMQ participe à des consultations, initiées par le MSSS, lors de travaux pour la révision globale de programmes. Il y a eu une consultation en 2015 dans le cadre de la révision du programme sur les aides auditives; d'autres pourraient avoir lieu puisque les travaux de révision sont toujours en cours.

Chaque année, la CNESST publie la planification de ses travaux réglementaires, qui inclut notamment la mise à jour du Règlement sur l'assistance médicale prévoyant l'encadrement des services et des tarifs de certaines aides techniques. Lors de l'élaboration des projets de règlement, la CNESST consulte les ordres et associations professionnels concernés. Les projets de règlement sont entérinés par les comités-conseils paritaires du Conseil d'administration. Par la suite, la publication de ces projets dans la Gazette officielle du Québec donne l'opportunité aux personnes, dont les interlocuteurs du milieu communautaire et de l'économie sociale, d'émettre des commentaires, s'il y a lieu. La CNESST étudie les commentaires reçus et ajuste ses projets de règlement, au besoin.

Déplacements

La section qui suit présente un portrait général de l'état de réalisation des recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière concernant les déplacements (Office 2017d) et un portrait par recommandation.

Portrait général

Parmi les 28 recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur les déplacements : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics (Office 2017d), 3 ont été réalisées entièrement au 30 juin 2020, 11 sont réalisées en continu et 14 sont en cours (tableau 5).

Tableau 5

État de réalisation des 28 recommandations sur les déplacements au 30 juin 2020

	n	%
Réalisée entièrement	3	10,7
En continu	11	39,3
En cours	14	50,0
Total	28	100,0

Portrait par recommandation

Recommandation 2

Il est recommandé que le MTQ, en collaboration avec la Société de transport de Montréal (STM) et l'Agence métropolitaine de transport (AMT), détermine les cibles, qu'il les rende publiques et qu'il prévoit les investissements nécessaires par le biais des programmes d'aide financière en transport collectif, soit par le Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes et par le Programme d'aide aux immobilisations en transport en commun de la Société de financement des infrastructures locales du Québec, pour augmenter la proportion de stations de métro et de voitures ainsi que de gares de train de banlieue accessibles à la STM et à l'AMT d'ici 2019⁸.

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

.....

8. Le 1^{er} juin 2017, l'AMT a été remplacée par l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM), qui est responsable de planifier, d'organiser, de financer et de promouvoir les services de transport collectif pour la grande région métropolitaine de Montréal, et par le Réseau de transport métropolitain (Exo), qui est le regroupement des services de train, d'autobus et de transport adapté de la région métropolitaine de Montréal, en particulier des couronnes nord et sud. Exo, le Réseau de transport de Longueuil, la Société de transport de Laval et la STM sont responsables d'exploiter les services de transport collectif sur leur territoire respectif, sous le mandat de l'ARTM.

Principales actions réalisées : Le plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées de la STM a été approuvé par le ministre le 18 août 2017. Il y est notamment prévu que le nombre de stations de métro dotées d'ascenseurs passe de 24 en 2020 à 41 en 2025.

Le plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées de l'organisme Exo (nouvelle appellation du Réseau de transport métropolitain) a été approuvé par le ministre le 21 février 2019. Il inclut des mesures pour l'accessibilité des trains de banlieue.

Enfin, une mesure spécifique visant à établir des cibles pour l'accessibilité du transport en commun régulier, en collaboration avec les organismes de transport, est prévue au cadre d'intervention en transport collectif urbain de la Politique de mobilité durable, qui a été lancée le 17 avril 2018. Ce dernier comprend également des mesures pour accroître le financement du transport en commun.

Recommandation 3

Il est recommandé aux AOT, autres que les neuf sociétés de transport en commun du Québec et l'AMT, d'inclure des clauses d'accessibilité lors du renouvellement de leurs contrats d'opération afin d'augmenter la proportion de véhicules et d'infrastructures de transport collectif régulier accessibles d'ici 2019.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées

Principales actions réalisées : Entre juin 2018 et juin 2020, quatre AOT visées par cette recommandation ont fait approuver un plan de développement. L'une d'entre elles, la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu précise que « depuis 2016, tous les autobus des lignes urbaines sont munis d'une rampe d'accès et comportent deux places pour les fauteuils roulants, afin de permettre aux personnes ne répondant pas aux critères d'admission au transport adapté d'utiliser les mêmes services que ceux offerts à l'ensemble de la population » (document non publié).

Recommandation 4

Il est recommandé aux municipalités d'au moins 15 000 habitants de poursuivre la planification et la mise en œuvre dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées de mesures permettant d'accroître l'accès à toute forme de véhicules et l'accessibilité des infrastructures de transport collectif régulier.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités assujetties montre que 240 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2018 en lien avec l'accès à toute forme de véhicules et avec l'accessibilité des infrastructures de transport collectif. Ces mesures ont été prises par 56 municipalités assujetties sur 73 (77 %). Pour l'année 2019, 171 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées par les municipalités au sujet des déplacements et des transports, et ceci, par 31 municipalités assujetties sur 72 (43 %).

Recommandation 5

Il est recommandé que le MTQ, en collaboration avec la Fédération québécoise des municipalités, sensibilise et soutienne les municipalités régionales de comté (MRC) qui ont déclaré compétence en transport en commun dans la production d'un premier plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'elles desservent.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux du MTQ pour recenser les municipalités régionales de comté (MRC) ayant déclaré compétence en matière de transport et qui doivent produire un plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées ont été réalisés, à la suite de l'ajout d'une nouvelle section au rapport d'exploitation de 2018 du volet II du Programme d'aide au développement du transport collectif. Les informations sont maintenant recueillies et vérifiées annuellement. Des discussions avec l'Office ont eu lieu concernant les attentes du MTQ à l'égard de ces plans. Une analyse des particularités régionales des MRC est en cours, afin d'adapter le « Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport ».

En date du 30 juin 2020, l'Office est toujours en attente pour recevoir la liste finale et officielle des MRC ayant déclaré compétence en transport; une liste préliminaire a toutefois été transmise le 23 juin 2020. La question des MRC ayant déclaré compétence en transport a fait l'objet de recommandations du troisième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la *Loi* 2013-2014 à 2016-2017 et du bilan 2005-2017 sur les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées produits par l'Office. Afin de donner suite à ces recommandations, le MTQ produit actuellement un plan d'action qui sera transmis à l'Office au cours de l'été 2020. Les travaux visant à réviser le guide pratique devraient être réalisés en 2021.

Recommandation 6

Il est recommandé que le MTQ maintienne l'octroi des aides financières gouvernementales à l'exploitation des services en transport en commun aux AOT conditionnel à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées qui inclut des cibles.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Cette exigence est toujours présente aux modalités du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes.

Recommandation 7

Il est recommandé que le MTQ se dote d'un mécanisme de suivi des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées et des bilans annuels de ces plans et qu'il partage l'information avec l'Office.

Il est recommandé aux AOT de rendre publics leurs plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées et les bilans annuels de ces plans.

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement⁹

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Un mécanisme de suivi des plans et des bilans, incluant la création de lettres types, a été élaboré en collaboration avec l'Office. Les actions suivantes ont été prises en fonction de ce mécanisme :

- Des lettres de rappel à l'effet de produire un bilan ont été envoyées à 8 AOT, le 8 mai 2018 ;
- Des lettres de rappel à l'effet de produire un bilan ainsi qu'un nouveau plan de développement ont été envoyées à 10 AOT, le 8 mai 2018.

Le suivi des actions prises dans le cadre des plans de développement des AOT peut être effectué dans le bilan annuel de leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées, lorsqu'applicable.

Recommandation 8

Il est recommandé au ministre des Transports de maintenir la formation des employés responsables du transport dans les critères d'approbation des plans de développement visant l'accessibilité en transport et de faire connaître cette obligation aux AOT.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La formation des employés responsables du transport fait toujours partie des critères d'approbation des plans de développement. Cet aspect est abordé dans le guide pratique pour l'élaboration d'un plan de développement à l'intention des AOT et sera maintenu dans le nouveau Guide.

Recommandation 9

Il est recommandé au MTQ d'améliorer et d'optimiser la gestion du Programme de subvention au transport adapté (PSTA) et d'accroître son financement dans le but de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

.....
9. Cette recommandation étant réalisée entièrement au 30 juin 2018, aucun suivi n'a été effectué dans le cadre du présent rapport.

Principales actions réalisées : Le cadre d'intervention en transport adapté de la Politique de mobilité durable – 2030 (MTQ 2018) prévoit une bonification du PSTA de 84,8 M \$ sur 5 ans, à laquelle s'ajoute un montant supplémentaire de 5,3 M \$ pour les déplacements hors territoire. Le MTQ a également entrepris l'évaluation des programmes visant le transport des personnes handicapées, dont le PSTA. Il s'agit d'une autre mesure prévue au Cadre d'intervention en transport adapté. Certains ajustements qui tiennent compte des recommandations de l'Office ont déjà été intégrés lors des récentes reconductions du PSTA (modalités 2018 et 2019). Pour l'année 2019-2020, le Ministère a procédé à la mise en examen des différents programmes et a réalisé des travaux préliminaires en vue de la réalisation d'une étude, sous forme de sondage, sur les besoins de déplacement des personnes en situation de handicap. Cette étude permettra notamment d'identifier des pistes d'amélioration.

Recommandation 10

Il est recommandé au MTQ de poursuivre son soutien auprès des municipalités non desservies par des services de transport adapté afin que celles-ci puissent offrir ce type de services sur leur territoire.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le volet souple du PSTA a été maintenu dans le cadre du renouvellement du programme en 2018, 2019 et 2020.

Recommandation 11

Il est recommandé au MTQ d'adopter le projet de règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées pour rendre les déplacements des personnes handicapées en autobus et en minibus sécuritaires et accessibles.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Un projet de règlement avait été élaboré dans les dernières années, mais les différentes étapes n'avaient pas pu être complétées. Le projet de nouveau règlement permettait notamment la mise à jour des exigences relatives à la construction et aux composantes mécaniques du véhicule, le renforcement des exigences relatives à l'arrimage des fauteuils roulants et des systèmes de retenue des occupants et la mise à jour des normes relatives aux équipements de sécurité exigés. Des modifications doivent être apportées pour l'ajuster aux réalités actuelles. Les normes techniques doivent également être validées. Des consultations du milieu devront être effectuées à nouveau.

Recommandation 12

Il est recommandé au MTQ de rendre disponible la formation en transport adapté pour les chauffeurs de minibus et de taxi afin d'assurer les déplacements sécuritaires des personnes handicapées.

Il est recommandé aux organismes de transport adapté du Québec de donner la formation en transport adapté rendue disponible par le MTQ à leurs chauffeurs de minibus et de taxi afin d'assurer les déplacements sécuritaires des personnes handicapées.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La *Loi* concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, adoptée le 10 octobre 2019, prévoit de nouvelles dispositions pour la formation des chauffeurs. Pour être autorisé, tout chauffeur devra avoir complété une formation portant, entre autres, sur le transport des personnes handicapées. De plus, pour pouvoir conduire une automobile adaptée dont l'aménagement permet à au moins une personne en fauteuil roulant d'y prendre place, un chauffeur devra avoir complété une formation avancée sur le transport des personnes handicapées et réussi l'examen portant sur cette formation. Ces formations sont en cours d'élaboration et seront disponibles à l'automne 2020, après l'entrée en vigueur de la *Loi* et des règlements afférents.

Recommandation 13

Il est recommandé au MTQ d'adopter et de mettre en œuvre de nouvelles mesures annuellement sur la sécurité des piétons handicapés dans le cadre de ses prochains plans d'action à l'égard des personnes handicapées ou dans le cadre d'une future politique sur la sécurité routière.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées du MTQ prévoit des mesures concernant la sécurité des déplacements des personnes handicapées depuis plusieurs années. Le suivi de ces mesures se fait par la reddition de comptes effectuée pour le plan d'action à l'égard des personnes handicapées (bilan annuel). Concrètement, la mesure 7.2 a été reconduite au plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020. Elle prévoit d'étudier particulièrement la sécurité des déplacements des personnes handicapées lors de la réalisation d'audits et d'avis de sécurité.

Recommandation 14

Il est recommandé au MTQ, à la suite des résultats du projet-pilote, d'adopter un règlement concernant la circulation des aides à la mobilité motorisée (AMM) et de faire connaître ces nouvelles dispositions aux municipalités, aux corps policiers ainsi qu'à l'ensemble des usagers du réseau routier, en collaboration avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et tout autre partenaire concerné.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le projet-pilote a été prolongé jusqu'au 1^{er} juin 2020. La publication d'un arrêté ministériel relatif aux AMM, qui permettra d'assurer la continuité des règles d'encadrement concernant la circulation d'AMM sur le chemin public, est prévue à la suite de la fin du projet pilote. Une stratégie de communication sera déployée en collaboration avec plusieurs partenaires du milieu.

Recommandation 15

Il est recommandé à la RAMQ, à la SAAQ et au MSSS, en fonction des résultats du projet-pilote, d'évaluer la pertinence de donner suite aux propositions inscrites dans le rapport de l'Institut national de santé publique du Québec.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le MSSS, la RAMQ et la SAAQ ont participé au Comité de suivi du projet-pilote sur les AMM, chapeauté par le MTQ, jusqu'au 1^{er} juin 2020. Un arrêté ministériel découlant des constats de ce projet sera annoncé sous peu par le ministre des Transports du Québec.

La SAAQ a également collaboré aux travaux menés par le Bureau de normalisation du Québec concernant le projet de norme BNQ 6645-001, traitant des aspects liés à la sécurité des fauteuils roulants à propulsion manuelle et motorisée lorsqu'ils sont destinés, entre autres, à être utilisés comme siège dans un véhicule. Cette norme, entrée en vigueur le 4 mars 2019, est utilisée en appui au processus d'approvisionnement public de la RAMQ pour les fauteuils à propulsion manuelle et à propulsion motorisée et les bases de positionnement.

Recommandation 16

Il est recommandé au MTQ d'optimiser la gestion du Programme d'adaptation de véhicule et d'accroître son financement dans le but de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le cadre d'intervention en transport adapté de la Politique de mobilité durable – 2030 (MTQ 2018) comporte des mesures à cet effet :

- Mesure 1 : bonification du Programme d'adaptation de véhicule de 12,5 M \$ sur 5 ans, pour un budget total de 63,5 M \$. Ceci a permis de faire passer le délai d'attente au Programme d'adaptation de véhicule, qui était de sept mois en 2018, à un mois en 2020.
- Mesure 2 : évaluation des programmes visant le transport des personnes handicapées, dont le Programme d'adaptation de véhicule. Cette mesure a été entreprise par le MTQ. Pour l'année 2019-2020, le MTQ a procédé à la mise en examen des différents programmes et a réalisé des travaux préliminaires en vue de la réalisation d'une étude, sous forme de sondage, sur les besoins de déplacement des personnes en situation de handicap. Cette étude permettra notamment

d'identifier des pistes d'amélioration. Ces travaux devront aussi s'arrimer éventuellement à ceux du Projet de simplification des démarches d'accès de l'Office.

Il importe de noter que certains ajustements, qui tiennent compte des recommandations de l'Office, ont déjà été intégrés au programme lors de sa mise à jour à l'automne 2018.

Recommandation 17

Il est recommandé à la SAAQ de réaliser une campagne de sensibilisation pour promouvoir le respect des normes en matière de stationnement réservé aux personnes handicapées et ainsi assurer les déplacements sécuritaires des personnes handicapées d'ici 2019.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Des messages de sensibilisation faisant la promotion du respect des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées sont planifiés annuellement par la SAAQ.

Recommandation 19

Il est recommandé au MSSS et à la CNESST de procéder à une évaluation des programmes, en cohérence avec la *Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes* (Gouvernement du Québec 2014), qui n'ont pas fait l'objet d'une révision depuis 2009, de consulter et d'inviter des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées à se prononcer sur les améliorations qui pourraient être proposées aux programmes.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Lors des travaux ministériels sur la révision et l'évaluation des programmes, le MSSS réalise des consultations auprès des associations nationales d'organismes dont la mission est de promouvoir les intérêts et de défendre les droits des personnes handicapées et de leur famille.

Recommandation 20

Il est recommandé à la RBQ de bonifier d'ici 2019 les normes de conception sans obstacles du CCQ afin d'améliorer l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées ayant différents types d'incapacité (motrice, visuelle, auditive ou intellectuelle, etc.) ou utilisant des AMM, notamment en s'inspirant des bonnes pratiques existantes.

L'Office s'engage à collaborer à ces travaux.

État de réalisation au 30 juin 2020 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La RBQ est en processus d'adoption du Code national du bâtiment, édition 2015. Cette édition comporte plusieurs améliorations en accessibilité pour les personnes handicapées ayant différents types d'incapacité (motrice, visuelle, auditive ou intellectuelle, etc.).

Le 1^{er} septembre 2018, est entré en vigueur le *Règlement modifiant le Code de construction, chapitre I, Bâtiment*, visant l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation, élaboré par la RBQ et l'Office. Ce dernier est devenu obligatoire à partir de septembre 2020 (Gouvernement du Québec 2020a).

Les membres du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées, coprésidé par la RBQ et l'Office, ont été invités à transmettre leurs commentaires en lien avec les modifications proposées au *Code national du bâtiment – Canada 2020*.

En vue de l'édition 2025 du *Code national du bâtiment*, les membres du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées ont aussi été invités à proposer des demandes de modifications aux exigences en accessibilité prévues dans le Code national du bâtiment 2020.

Un document qui situe la problématique d'utilisation des AMM au Québec et les solutions qui pourraient favoriser l'accès et la circulation en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent ces AMM dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation a été produit par la RBQ et l'Office. Une version préliminaire du document a été transmise aux autres ministères et organismes publics ayant des responsabilités au Plan des engagements gouvernementaux de la politique À part entière – 13 (MSSS et MTQ) pour commentaires. Une version préliminaire des résultats des travaux du Chantier C a également été présentée au Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées.

Recommandation 21

Il est recommandé aux municipalités d'utiliser leur pouvoir réglementaire afin d'améliorer sur leur territoire l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées ayant différents types d'incapacité.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités d'au moins 15 000 habitants montre que 16 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2018 en lien avec la réglementation de la construction ou de la rénovation de bâtiments en vue d'en favoriser l'accessibilité. Ces mesures ont été prises par 13 municipalités sur les 73 assujetties (18 %). Pour l'année 2019, 21 mesures ont été réalisées par 15 municipalités sur les 72 assujetties (21 %).

Cette recommandation ne concerne pas l'Office. Toutefois, dans le cadre du soutien-conseil offert par l'Office aux municipalités assujetties à l'article 61.1 de la *Loi*, les municipalités ont été encouragées à appliquer les nouvelles exigences pour l'accessibilité à l'intérieur des logements sur leur territoire et à prendre en compte de normes d'accessibilité allant au-delà de ce que prévoit le *Code de construction du Québec* (Gouvernement du Québec 2020a) lors de l'adoption de nouveaux règlements municipaux ou de la modification des règlements existants.

Recommandation 22

Afin de mieux informer et outiller les intervenants à l'égard des exigences d'accessibilité prévues au CCQ et des bonnes pratiques relatives à leur application, il est recommandé à la RBQ :

- de mettre à jour d'ici 2019 le guide d'utilisation *Normes de conception sans obstacle* en fonction des améliorations apportées au CCQ;
- d'inclure les normes de conception sans obstacle mises à jour dans les processus de validation et de maintien de la capacité professionnelle des entrepreneurs.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux pour la mise à jour du guide d'utilisation *Normes de conception sans obstacle* sont en cours. Il est prévu que ces travaux soient finalisés en mars 2022. Les travaux de mise à jour dépendent de l'adoption du *Code national du bâtiment 2015*, en cours actuellement.

Les questions de qualification des entrepreneurs concernés sont mises à jour à chaque adoption d'un nouveau règlement.

Recommandation 23

Il est recommandé à la RBQ de mettre en place des mécanismes de surveillance permettant de vérifier systématiquement la conformité des travaux de construction aux normes de conception sans obstacle, et ce, pour l'ensemble des bâtiments assujettis.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La RBQ est en réflexion pour la mise en place d'attestations de conformité pour les travaux de construction, y compris la conformité aux normes de conception sans obstacle. Des modifications législatives sont nécessaires.

Recommandation 24

Il est recommandé au MTESS, à la RBQ, au ministère de la Culture et des Communications, au ministère de l'Économie et de l'Innovation, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, au ministère du Tourisme et à la SHQ, en collaboration avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et des partenaires du secteur privé, de s'associer à l'Office afin de produire, d'ici 2019, une étude visant à documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des bâtiments existants du secteur privé où sont offerts des services courants aux personnes handicapées, dont les bâtiments historiques et patrimoniaux, et à identifier des pistes de solution pour les réduire.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : En vue de réaliser un portrait de l'accessibilité des petits établissements qui offrent des biens et des services à la population, deux appels d'offres publics ont été réalisés en avril et en octobre 2019. Ceux-ci n'ont toutefois pas permis de retenir une firme pour réaliser ce mandat, notamment en raison du manque de main-d'œuvre dans le domaine visé.

L'Office a donc revu sa stratégie à l'hiver 2020 afin que la réalisation de l'étude puisse débuter au cours de l'année 2020-2021. La stratégie retenue consiste à scinder le projet de sorte qu'une partie des travaux puisse être réalisée par les ressources et les processus internes de l'Office, tandis que d'autres parties feront appel à des ressources externes.

Le groupe de travail sur l'accessibilité des commerces réunissant les partenaires concernés des milieux gouvernementaux et municipaux, du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées, de professionnels et du secteur a été informé par courriel à plusieurs reprises de l'état d'avancement de l'étude. La dernière communication a été transmise en juin 2020.

En date du 30 juin 2020, des étapes préparatoires étaient en cours. Il est visé de réaliser les premières étapes de cette étude d'ici le 31 mars 2021. Il s'agit d'ailleurs d'une mesure (mesure 72) inscrite sous la responsabilité de l'Office au plan d'action 2018-2023 de la politique Vivre et vieillir ensemble, chez soi, dans sa communauté (ministère de la Famille 2018).

Recommandation 25

Il est recommandé à Revenu Québec de collaborer avec l'Office afin de promouvoir la déduction fiscale pour des rénovations ou des transformations favorisant l'accessibilité à un édifice.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Avec la collaboration de l'Office, Revenu Québec a procédé à la rédaction et à la mise en œuvre d'un plan de communication visant à promouvoir la déduction fiscale pour des rénovations ou des transformations favorisant l'accessibilité à un édifice.

Revenu Québec a effectué une campagne de rappel portant sur la déduction des sommes payées dans l'année admissible à titre de dépenses courantes selon le plan de communication (avril à décembre 2019) : publication d'une manchette intranet et animation sur les écrans visant à rappeler aux employés les bénéfices qui peuvent être tirés de la déduction fiscale ; publication de messages ponctuels dans les médias sociaux ; invitation aux partenaires à partager les publications que Revenu Québec diffuse dans les médias sociaux dans leur réseau respectif, lorsque possible ; publication d'une actualité et d'un bandeau sur le site Internet de Revenu Québec et diffusion d'un message téléphonique dans la réponse vocale interactive.

L'Office a participé à la promotion de cette mesure fiscale par le partage de publications Facebook de Revenu Québec, par la mise à jour et la promotion d'une capsule Info-services, de même que par la mise à jour de la fiche portant sur cette déduction dans son répertoire pour les municipalités. Les personnes qui présentent des demandes d'information à l'Office à ce sujet sont invitées à consulter ces ressources.

Recommandation 26

Il est recommandé à tous les ministères et organismes publics d'au moins 50 employés et aux municipalités d'au moins 15 000 habitants de prévoir chaque année dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées des mesures pour rendre accessibles leurs bâtiments existants ouverts au public.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées montre que 94 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées par 49 ministères et organismes publics en 2018 en lien avec l'accessibilité des bâtiments existants ouverts au public. Il s'agit d'une proportion de 60 % des 81 ministères et organismes publics assujettis. Pour l'année 2019, 39 mesures ont été réalisées par 24 ministères et organismes publics (29 % des 82 ministères et organismes publics assujettis). Pour ce qui est des municipalités d'au moins 15 000 habitants, 40 d'entre elles (55 % des 73 municipalités assujetties) ont réalisé ou partiellement réalisé 106 mesures en ce sens en 2018, alors que 23 municipalités sur les 72 assujetties (32 %) ont réalisé 69 mesures pour l'année 2019.

Recommandation 27

Il est recommandé au ministre du Travail¹⁰, à la suite de l'élaboration en 2016 par le MTESS d'un règlement sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976, de l'adopter d'ici 2017 et de prévoir un suivi de son application.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : À la fin de 2019, la RBQ est mandatée pour réaliser un état de situation sur les travaux en accessibilité dans les bâtiments publics existants construits avant 1976. Cette analyse permettra de statuer sur la nécessité d'adoption d'un règlement pour ce type de bâtiment et sa portée.

Au printemps 2020, la RBQ a constitué un comité constitué des ministères et organismes publics concernés afin de connaître l'état des lieux des travaux de mise à niveau des bâtiments sous leur responsabilité et plus précisément pour connaître : l'avancement des travaux par rapport à la planification décennale déposée en 2009; les sommes investies et les budgets nécessaires pour la fin de la mise à niveau; les enjeux rencontrés par les ministères et organismes publics.

La transmission des données des ministères et organismes publics à la RBQ et l'analyse des données étant planifiées pour l'automne 2020, il est prévu de présenter l'analyse à au ministre et de proposer des scénarios pour la suite des travaux en mars 2021.

.....
10. La responsabilité de cette recommandation a été transférée à la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation en octobre 2017.

Recommandation 28

Il est recommandé à la RBQ d'appliquer à tous les bâtiments au Québec une norme unique de construction incluant les normes de conception sans obstacles et d'en assurer l'application par des mécanismes permettant de vérifier systématiquement la conformité des travaux à ces exigences pour tous les types de bâtiments, même les petits bâtiments.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La RBQ est en concertation avec le milieu municipal pour une application harmonisée des exigences en construction et en sécurité, pour le secteur bâtiment. Cette concertation implique aussi une réflexion sur la conformité des travaux, notamment en accessibilité.

Recommandation 29

Il est recommandé au ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) et au MTQ de faire la promotion de la notion de parcours sans obstacle auprès de toutes les municipalités de manière à ce qu'elles en tiennent compte lors de la conception ou l'entretien des aménagements extérieurs et des infrastructures de transport.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le MAMH a partagé sur sa page Facebook, en septembre 2019, deux guides produits par l'Office, soit *L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – Guide d'accompagnement : mobilier urbain* (Office 2019b) et le *Stationnement réservé aux personnes handicapées – Guide pratique à l'intention des municipalités* (Office 2019c). Le MAMH a publié sur son site Web, le 19 août 2020, une actualité afin de rappeler aux municipalités qu'elles doivent respecter les principes d'accessibilité universelle dans le réaménagement des espaces publics, bien qu'ils soient temporaires. Cette publication visait à répondre à une demande de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec qui soutenait que les réaménagements urbains réalisés en réponse à la pandémie (aménagement des terrasses, ou encore de corridors sanitaires dont les délimitations ne sont pas standardisées), rendaient difficiles les déplacements des personnes handicapées.

Le cadre d'intervention en transport collectif urbain de la Politique de mobilité durable du MTQ, lancée le 17 avril 2018, comporte une mesure visant ultimement à encadrer l'accessibilité universelle des services, des infrastructures de transport collectif et des espaces publics extérieurs. Cette mesure permettrait également d'outiller les municipalités qui ont moins de ressources à cet égard. L'inventaire des divers règlements, guides et outils disponibles a été réalisé. Un état de situation est en cours de rédaction.

Recommandation 30

Il est recommandé aux municipalités d'au moins 15 000 habitants de prévoir, dans leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, des mesures pour rendre accessibles les aménagements extérieurs.

État de réalisation au 30 juin 2020 : En continu

Source de données : Plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées montre que 341 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées par les municipalités en lien avec l'accessibilité des aménagements extérieurs en 2018 par les municipalités d'au moins 15 000 habitants. Ces mesures ont été prises par 59 municipalités sur les 73 assujetties, ce qui représente une proportion de 81 %. Pour l'année 2019, 229 mesures ont été réalisées par 34 municipalités sur les 72 assujetties (47 %).

CONCLUSION

Ce bilan a présenté le deuxième et dernier suivi de la mise en œuvre des recommandations des quatre rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les résultats attendus visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées, soit la réalisation des activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements.

Trois ans après la publication des rapports, plus de la moitié des recommandations sont entièrement réalisées, partiellement réalisées ou réalisées en continu, soit 38 recommandations sur 66. De plus, 27 recommandations sont en cours de réalisation. Seulement 1 recommandation n'était pas débutée au 30 juin 2020.

Pour cette recommandation en lien avec les communications et visant le MSSS, aucune action n'était prévue lors de la collecte de données :

« Il est recommandé au MSSS d'identifier les besoins de formation continue des professionnels en langue signée dans le RSSS et de leur offrir des activités de perfectionnement afin d'assurer la qualité des services de réadaptation spécialisés en surdité et en communication. » (Office 2017 c : 58)

Cet ultime bilan permet de constater que la quasi-totalité des recommandations est en voie d'être r alis e. Cela constitue assurément une avanc e pour l'ensemble des personnes handicapées afin de réduire les obstacles à la participation sociale identifiés lors de l'élaboration de la politique à part entière.

ANNEXE

Exemple de questionnaire – Société de l'assurance automobile du Québec

Recommandations issues de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière – Suivi de la mise en œuvre au 30 juin 2020

Les communications

Recommandations	État de mise en œuvre au 30 juin 2020 (Cochez un seul choix)	Principales actions réalisées au 30 juin 2020
<p>15. Il est recommandé aux ministères et organismes publics responsables des programmes d'aides techniques à la communication d'évaluer et de mettre régulièrement à jour leurs programmes, en tenant compte de l'avancement des technologies disponibles à l'ensemble de la population dans le but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.</p>	<input type="checkbox"/> Réalisée entièrement <input type="checkbox"/> Réalisée partiellement <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non débutée	
<p>16. Il est recommandé aux ministères et organismes publics de consulter, selon leurs modalités, les interlocuteurs du milieu communautaire et de l'économie sociale, notamment le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et les personnes utilisatrices d'aides techniques lors de l'évaluation et de la mise à jour de ces programmes.</p>	<input type="checkbox"/> Réalisée entièrement <input type="checkbox"/> Réalisée partiellement <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non débutée	

Les déplacements (accès aux transports et accessibilité des bâtiments et des lieux publics)

<p align="center">Recommandations</p>	<p align="center">État de mise en œuvre au 30 juin 2020 (Cochez un seul choix)</p>	<p align="center">Principales actions réalisées au 30 juin 2020</p>
<p>15. Il est recommandé à la RAMQ, à la SAAQ et au MSSS, en fonction des résultats du projet-pilote, d'évaluer la pertinence de donner suite aux propositions inscrites dans le rapport de l'Institut national de santé publique du Québec.</p>	<p>() Réalisée entièrement () Réalisée partiellement () En cours () En continu () Non débutée</p>	
<p>17. Il est recommandé à la SAAQ de réaliser une campagne de sensibilisation pour promouvoir le respect des normes en matière de stationnement réservé aux personnes handicapées et ainsi assurer les déplacements sécuritaires des personnes handicapées d'ici 2019.</p>	<p>() Réalisée entièrement () Réalisée partiellement () En cours () En continu () Non débutée</p>	

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2020a). « Projet de règlement modifiant le chapitre I, Bâtiment, du Code de construction », *Gazette officielle du Québec*, 16 décembre 2020, 152^e année, n° 51 [En ligne] [<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=73687.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2020b). « Règlement sur les prothèses auditives et les services d'audiologie » *Gazette officielle du Québec*, 11 mars 2020, 152^e année, n° 11 [En ligne] [<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=72026.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2018). « Règlement modifiant le Code de construction et le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment » (18 juillet 2018), *Gazette officielle du Québec*, 150^e année, n° 29 [En ligne] [<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=69033.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2014). « Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes » (12 mars 2014), *Gazette officielle du Québec, Partie 2*, 146^e année, n° 11, p. 1011 [En ligne] [<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=61131.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).
- GOUVERNEMENT DU 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 20 mars 2012*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1988). *Loi sur l'instruction publique : RLRQ, c. I-13.3, à jour au 20 octobre 2020*, [En ligne] [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/i-13.3>] (Consulté le 8 février 2021).
- HYDRO-QUÉBEC (2019). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées : bilan des réalisations 2017-2018 : engagements 2019-2020 : soumis à l'Office des personnes handicapées du Québec*, [En ligne] [<https://www.hydroquebec.com/data/a-propos/pdf/2018G1067-PAEPH-2018-2019.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019a). *Suivi des recommandations de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière : bilan au 30 juin 2018*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 51 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019b). *L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – Guide d'accompagnement : mobilier urbain*, [En ligne] [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Guides/OPHQ_Guide-MobilierUrbain_2019.pdf] (Consulté le 8 février 2021).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019c). *Stationnement réservé aux personnes handicapées – Guide pratique à l'intention des municipalités*, [En ligne] [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Guides/OPHQ_Guide_stationnement_final.pdf] (Consulté le 8 février 2021).

- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017a). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les activités permettant de vivre à domicile*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 104 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017b). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : l'habitation*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 132 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017c). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les communications*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 82 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017d). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 169 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Obligations et responsabilités en matière de communication adaptée à l'égard des personnes ayant recours à des services d'interprétation visuelle et tactile*, Drummondville, 26 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, 69 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (s. d.). *Aide-mémoire : l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité*, [En ligne] [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_de_reference/Aide-memoire_Acces_doc_surdite.pdf] (Consulté le 8 février 2021).
- QUÉBEC.CA (2020). « Guide de rédaction » (29 octobre 2020), [En ligne] [<https://www.quebec.ca/a-propos/guide-redaction/>] (Consulté le 8 février 2021).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA FAMILLE (2018). *Un Québec pour tous les âges : le plan d'action 2018-2023*, [En ligne] [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5234-MSSS-18.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2019). *Plan stratégique 2019-2023*, [En ligne] [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/sante-services-sociaux/publications-adm/plan-strategique/PL_20-717-01W_MSSS.pdf] (Consulté le 8 février 2021).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2004). *Chez soi : le premier choix : précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile*, [En ligne] [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2004/04-704-01.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003). *Chez soi : le premier choix : le politique de soutien à domicile*, [En ligne] [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-704-01.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS (2018). *Transporter le Québec vers la modernité : politique de mobilité durable – 2030*, [En ligne] [https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/ministere/role_ministere/DocumentsPMD/politique-mobilite-durable.pdf] (Consulté le 8 février 2021).

RÉGIE DU BATÎMENT DU QUÉBEC (2019). *Accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation : guide et interprétations : édition 2019*, [En ligne]. [<https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-accessibilite-logements-habitation.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).

RÉGIE DU BATÎMENT DU QUÉBEC (2010). *Normes de conception sans obstacles : guide d'utilisation : mise à jour novembre 2010*, [En ligne]. [<https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/ConceptionSansObstacles.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2019). *Bilan des réalisations 2018 et plan d'action 2019 à l'égard des personnes handicapées*, [En ligne] [<https://saaq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/bilan-realisation-handicapees-2018-2019.pdf>] (Consulté le 8 février 2021).



Office des personnes
handicapées

Québec

